Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l.

GUIDE LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ 2011

Système de Management de la Qualité

Mode d'emploi & exemples

LE GOUVERNEMENT DU GRAND DUCHE DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur

ILNAS
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services

MOUVEMENT LUXEMBOURGEOIS 10 ans POUR LA QUALITE

Société Nationale de Certification et d'Homologation

Certification de systèmes qualité selon **EN ISO 9001 et EN ISO 13485:2003**

Gestion de la sécurité de l'information selon **EN ISO 27001**

Organisme Notifié N° 0499 - Marquage CE (Dispositifs médicaux, ascenseurs, bateaux de plaisance...)

Autorité compétente désignée par le Ministère des Transports en matière de certification automobile

OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE
Accréditation N° 4/001
Norme ISO/CEI 17021
Accréditation N° 5/001
Norme EN45011

11, rue de Luxembourg
L-5230 Sandweiler
Tél. 35 72 14-250 • Fax : 35 72 14-244
e-mail : info@snch.lu

MLQ

SOMMAIRE

ENQUÊTE DE SATISFACTION	2
EDITORIAL DE M. JEANNOT KRECKÉ MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DU COMMERCE EXTÉRIEUR	**4**
INTRODUCTION	7
10 ANS AU SERVICE DE LA QUALITÉ: 2001-2011	15
INSTITUT LUXEMBOURGEOIS DE LA NORMALISATION DE L'ACCRÉDITATION DE LA SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS ET SERVICES (ILNAS)	21
CHAPITRE 1 : SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ - MODE D'EMPLOI	**35**
PETIT DICTIONNAIRE DE LA QUALITÉ	37
UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ EN 12 ÉTAPES	43
PROCESSUS DE CERTIFICATION ET ASTUCES DE CERTIFICATEURS	65
CHAPITRE 2 : PAROLES D'ADHÉRENTS	**71**
ENTRETIEN AVEC LES LAURÉATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ 2010	73
CERCLES DES BONNES PRATIQUES : EXPÉRIENCE DU DR GERMAIN BECKER	77
ENTENTE DES HÔPITAUX LUXEMBOURGEOIS: MISE À JOUR DU GUIDE HACCP	81
CHAPITRE 3 : L'ANNUAIRE DES ACTEURS DE LA QUALITÉ AU LUXEMBOURG	**85**
I. CONTACTS UTILES	87
II. LES LAUREATS DU PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ DE 2008 A 2010	92
III. LES ADHÉRENTS DU MOUVEMENT LUXEMBOURGEOIS POUR LA QUALITÉ	94
IV. LES SOCIÉTÉS CERTIFIÉES ET ACCRÉDITÉES	113

Liste des annonceurs :

Association d'Assurance contre les Accidents (AAA)	105
AIB-Vinçotte Luxembourg	14
CBL S.A.	72
Chambre de Commerce	13
Chambre des Métiers	41
DENK[HOUSE] by Coplaning S.à r.l.	3ème page de couv.
CRP Henri Tudor	34
DHL EXPRESS (Luxembourg) S.A.	61
ESCEM asbl	4ème page de couv.
Fedil - Business Federation Luxembourg	104
Garage Arnold Kontz S.àr.l	3
IFSB S.A.	70
ILNAS	20 / 22
LeasePlan Luxembourg S.A.	89
Luxcontrol S.A.	36
Luxinnovation GIE	42
OLAS	112
Entreprise des Postes & Télécommunications Luxembourg	12
PAUL WAGNER ET FILS S.A.	80
PricewaterhouseCoopers S.à r.l.	6
SIEMENS S.A.	80
SNCH	2ème page de couv.
Sources Rosport S.A.	72
Staff interim S.A.	86
TRAGELUX	89
Vanbreda & Lang S.A.	111
VOYAGES VANDIVINIT	88

FICHE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ ET DE CONTACT

Etes-vous satisfait du contenu du GLQ ?

☐ Oui totalement

☐ Assez, je suis globalement satisfait(e), mais j'aurais souhaité y trouver : _____

_____

☐ Pas du tout satisfait(e), je m'attendais à y trouver : _____

_____

Quels sont les éléments qui vous intéressent le plus :

☐ Editorial ministre.

☐ Rétrospectives sur les 10 ans du MLQ.

☐ Pages ILNAS (préciser).

☐ DOSSIER Mise en place d'un système de management de la Qualité - Mode d'emploi.

☐ Petit dictionnaire de la Qualité.

☐ Catalogue de documents (sur mlq.lu).

☐ Questions à un certificateur accrédité.

☐ Dossier Prix Luxembourgeois de la Qualité.

☐ Annuaire - contacts utiles.

☐ Annuaire - Liste des entreprises certifiées et accréditées.

☐ Annuaire - Liste des adhérents du MLQ.

Quels sont les éléments qui pourraient être améliorés (Précisez POURQUOI) :

☐ Rétrospectives sur les 10 ans du MLQ. _____

_____

☐ Pages ILNAS (préciser). _____

☐ DOSSIER Mise en place d'un système de management de la Qualité - Mode d'emploi.

_____

☐ Petit dictionnaire de la Qualité. _____

_____

☐ Catalogue de documents. _____

_____

☐ Questions à un certificateur accrédité. _____

_____

☐ Dossier Prix Luxembourgeois de la Qualité. _____

☐ Annuaire – contacts utiles. _____

☐ Annuaire – Liste des entreprises certifiées et accréditées. _____

_____

☐ Annuaire – Liste des adhérents du MLQ. _____

_____

Formulaire de contact :

☐ Je souhaite que le MLQ me contacte pour me présenter ses activités.

Prénom & Nom : _____

Société : _____

Tél. : _____ E-mail : _____

Formulaire d'évaluation également disponible sous www.mlq.lu

Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l.
Technoport Schlassgoart · 66, rue de Luxembourg · L-4221 Esch-sur-Alzette
Tél. (+352) 54 55 80-580 · Fax : (+352) 54 55 80-581 · e-mail : info@mlq.lu · www.mlq.lu

Copier, remplir, envoyer. MERCI ! · Copier, remplir, envoyer. MERCI ! · Copier, remplir, envoyer. MERCI ! · Copier, remplir, envoyer. MERCI ! · Copier, remplir, envoyer. MERCI !

Arnold Kontz

Luxembourg

Le plaisir de conduire

LA CERTIFICATION ISO 9001 : 2008
UNE PREUVE DE NOTRE COMPÉTENCE ET
UN ENGAGEMENT À FAIRE ENCORE MIEUX.

Responsabilité du management, mise en place de systèmes de qualité, mesures d'analyse et d'amélioration continue, orientation client, implication du personnel : la norme ISO 9001 : 2008 consacre la permanence de notre engagement à servir au mieux vos exigences et votre plaisir de conduire. Nous en sommes fiers, comme nous sommes fiers de vous proposer une gamme de voitures de haute qualité, fiables et sûres, sobres et de plus en plus respectueuses de l'environnement.

Arnold Kontz • Route de Thionville 184 • L-2610 Luxembourg
Tél. 49 19 41-1 • bmw@arnoldkontz.lu • www.arnoldkontz.bmw.lu

Informations environnementales : www.bmw.lu

7,9-10,7 L/100 KM • 185-249 G/KM CO_2

G&CO

Editorial de M. Jeannot KRECKÉ

Ministre de l'Économie
et du Commerce extérieur

Cette année, le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité (MLQ) fête ses 10 ans et le bilan est très flatteur. En effet, depuis sa création en 2001, le MLQ n'a cessé de se développer autour de nombreuses initiatives et a ainsi renforcé sa position d'acteur incontournable dans le domaine de la qualité au Luxembourg. Parmi les initiatives phares, le Guide Luxembourgeois pour la Qualité est aujourd'hui un manuel de référence au Grand-Duché de Luxembourg pour tous les acteurs économiques. Il donne des outils pratiques pour mettre en œuvre des démarches de qualité, présente des bonnes pratiques et répertorie l'ensemble des acteurs clés de la qualité au Luxembourg. Dans cet ordre d'idées, l'édition 2011 accompagne, étape par étape, les petites et moyennes entreprises dans la mise en œuvre d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 : 2008.

MLQ

Face aux nombreux défis économiques, notamment en termes de compétitivité, de mondialisation, d'économie de la connaissance, il est devenu primordial pour toute entreprise d'intégrer la qualité afin d'assurer sa pérennité. Pour ce faire, les normes jouent un rôle majeur dans la mise en place d'une démarche de qualité et représentent un enjeu économique considérable. En effet, elles permettent de faciliter les échanges commerciaux, de valoriser le savoir-faire de l'entreprise, d'anticiper les futurs règlements, de diffuser les innovations et de garantir la qualité et la maîtrise des risques. Il est donc essentiel que, toutes les entreprises, de tous secteurs et de toutes tailles, puissent mettre en œuvre des normes dans une approche d'amélioration continue. Ce guide est un bel exemple d'outil pratique en faveur des PME et des TPE pour l'application de l'ISO 9001, norme de référence à l'échelle mondiale.

Afin de soutenir le développement et l'intégration de la normalisation au cœur du tissu économique luxembourgeois, le Grand-Duché de Luxembourg a adopté la Stratégie normative luxembourgeoise 2010-2020, rédigée par l'Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services (ILNAS). Cette stratégie nationale est en lien direct avec la stratégie de l'Union européenne, « Europe 2020 » pour une croissance intelligente, durable et inclusive. Dans ce contexte, l'Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance (ANEC) a été créée pour soutenir l'ILNAS dans la mise en œuvre de cette stratégie.

J'encourage donc vivement les trois forces vives mentionnées (MLQ, ILNAS et ANEC) à, d'une part, sensibiliser davantage les acteurs économiques aux enjeux liés à la Qualité et à la Normalisation et, d'autre part, à représenter les intérêts nationaux au niveau international.

Jeannot Krecké
Ministre de l'Économie et du Commerce extérieur

www.pwc.lu

Improving quality together

pwc

At PwC, we draw upon a wide variety of skills as well as experience and assemble them specifically to address the multi-dimensional challenges you're facing today. By combining these skills and by working in close relationship with you, we help you create the value and quality you're looking for.

© 2011 PricewaterhouseCoopers S.à r.l. All rights reserved. In this document, "PwC" refers to PricewaterhouseCoopers S.à r.l., which is a member firm of PricewaterhouseCoopers International Limited, each member firm of which is a separate legal entity.

INTRODUCTION

10 ans ! L'heure du bilan…

Peu le savent, mais la création du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Asbl remonte à 10 ans déjà!

Nous saisissons donc cette opportunité pour vous donner un aperçu des grandes étapes qu'il a connu tout au long de ces années.

Le MLQ dispose encore de nombreuses pistes de développement, c'est pourquoi il vous propose également dans ce Guide quelques perspectives d'avenir.

Pourquoi ce Guide « mode d'emploi » ?

Des pistes pour initier la démarche. (Page 43)

Même si certains prétendent que la norme ISO 9001 est en perte de vitesse, nous sommes encore régulièrement approchés par des entreprises qui souhaitent mettre en place un Système de Management de la Qualité. Ce Guide « mode d'emploi » a donc été conçu pour répondre à leurs attentes.

Des exemples concrets.

Le catalogue d'exemples et de modèles de documents du système qualité qui y est associé est la grande valeur ajoutée de ce Guide. Il est accessible sur www.mlq.lu (accès réservé aux adhérents du MLQ Asbl). Nous y avons notamment publié nos procédures, descriptions de processus, instructions et enregistrements.

Mais nous tenons principalement à remercier les entreprises qui ont accepté de partager certains documents de leur système Qualité. Il s'agit de:

- ALD Automotive
- AXA Luxembourg
- Cabinet Dr G. BECKER et ASSOCIES
- CASINO 2OOO
- Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
- Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.
- Gottschol Alcuilux S.A.
- Muller & Wegener
- Simaform
- Simeda
- Université de Luxembourg - Faculté de Droit, d'Economie et de Finance

Les entreprises qui le souhaitent ont encore la possibilité de contribuer à l'alimentation de ce Guide en nous envoyant des dossiers qualité à ajouter à ce catalogue.

L'avis des experts. (Page 65)

Qui est mieux placé pour émettre des recommandations sur la mise en place d'un système qualité?
SNCH et ESCEM (deux organismes de certification accrédités par l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS)) ont bien voulu répondre à quelques questions fréquemment posées par les entreprises. Il s'agit de questions portant sur le processus de certification et sur les astuces d'un certificateur.

Le jargon du qualiticien. (Page 37)

Afin de rendre nos explications plus claires pour des non-initiés, nous avons intégré un glossaire répertoriant l'ensemble des termes spécifiques au management de la Qualité.

Comment utiliser ce Guide ?

Le Guide Luxembourgeois pour la Qualité n'est pas une recette magique à suivre à la lettre pour obtenir la certification ISO 9001. Même si sa rédaction est basée sur la norme et que tous les chapitres sont mentionnés, rien ne garantit l'obtention de la certification suite à l'application des recommandations du Guide. Dans le même ordre d'idées, la lecture et l'utilisation de ce Guide ne remplacent pas la consultation de la norme ISO 9001.

L'annuaire

Nos adhérents. (Page 94)

QUALITY MEMBRE WWW.MLQ.LU

En publiant la liste complète des membres du MLQ, l'association rend ainsi hommage à ses adhérents. En effet, l'ASBL existe pour eux, mais surtout par eux.

Contacts utiles. (Page 87)

Lors de la mise en place du système qualité, la plupart des entreprises font appel à un prestataire de service de conseil spécialisé dans le domaine. Vous retrouverez donc, la liste des consultants et formateurs dans l'annuaire du Guide.

Entreprises certifiées et accréditées. (Page 113)

Chaque année, le Mouvement Luxembourgeois entretient et met à jour la liste la plus complète des entreprises certifiées et accréditées au Luxembourg. N'hésitez pas à vérifier les coordonnées de votre société.

ILNAS
Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services

OLAS OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCRÉDITATION ET DE SURVEILLANCE

La Qualité en chiffres

Début 2011, le MLQ a lancé une brève étude auprès de 162 entreprises certifiées ISO 9001, autour de six questions essentielles. Par conséquent, les résultats de cette étude seront utiles aux entreprises souhaitant mettre en place un système de management de la Qualité.

Taux de réponse : 27,16% soit 44 entreprises

	1 Nombre d'entreprises	2 Durée de la mise en place (du lancement à la certification) En mois.	3 Nombre de personnes impliquées dans la mise en place du système Qualité.	4 Mise en place : Temps / personne / mois. En heures.	5 Entreprises ayant eu recours à des prestations de conseil.	6 Temps consacré à l'entretien et à l'animation du système Qualité. En heures / mois.
MOYENNE		17	5	96	77%	76
TPE (<25)	11					
Moyenne		16	3	63	82%	31
Min		3	1	7		1,50
Max		48	4	296		160
PME	22					
Moyenne		15	7	88	77%	69
Min		6	1	2		3
Max		42	45	480		300
GE (>200)	11					
Moyenne		21	4	179	73%	142
Min		12	2	40		5
Max		48	12	480		480

Entreprises ayant participé à cette étude :

ALD Automotive - Axus Luxembourg S.A.
ANEFORE A.s.b.l.
Arthur Welter Transports S.à r.l.
B.E.S.T. Ingénieurs-Conseils S.à r.l
Ballini, Pitt & Partners
Bureau moderne
Carrelages Willy Putz S.A.
Carrosserie Comes & Cie
Casino 2000
Chemolux - Mc Bride
Circuit Foil Luxembourg
Commissariat aux Affaires Maritimes
Compagnie de Construction - CDC Sàrl & Cie Secs
CTG Luxembourg PSF
Delta Management Luxembourg S.A.
Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg
G4S Security services S.A.
Gottschol Alcuilux S.A.
Gradel S.A.
Hydro Aluminium Clervaux S.A.
Imatec S.à r.l.
Luxplan S.A.
Metalica S.A.
MLQ A.s.b.l.
Mondo Luxembourg S.A.
Muller & Wegener S.à r.l.
ONET Luxembourg S.à r.l.
Paul Wurth S.A.
PREFALUX S.A.
PROGroup GEIE
Prophac S.à r.l.
Saturne Technology S.à r.l.
SECALT S.A.
SES-ASTRA S.A.
Solufer - Société Luxembourgeoise de Ferraille S.A.
Stëftung Hëllef Doheem - Secher Doheem
Streff S.à r.l.
Tralux S.à r.l.
Twinerg
WYNCONSEIL

Remerciements :

Le MLQ remercie tout particulièrement ceux qui ont contribué à la réalisation de ce Guide, à savoir :
Le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur pour son soutien financier, notamment pour la mise à jour, l'entretien et la publication de l'annuaire des entreprises certifiées et accréditées au Luxembourg.
L'Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance (GIE) et plus particulièrement Madame Aurélie Couvidat et Monsieur Hervé Peter pour avoir partagé avec nous leur expérience et leur expertise en terme de communication et de Qualité.
Nos sponsors, fidèles depuis plusieurs années : Entreprise des Postes et Télécommunications, PricewaterhouseCoopers et Goodyear.
Nos annonceurs, des entreprises qui croient en la Qualité : Liste page 1
Toutes les entreprises, majoritairement membres du MLQ, ayant partagé leurs documents ou leur expérience dans la mise en place d'un système de management de la Qualité.
La **Société Nationale de Certification et d'Homologation (SNCH)** et l'**European Society for Certification of Management Systems (ESCEM) A.s.b.l.** pour avoir divulgué leur approche en terme de certification et partagé quelques conseils.
Les **lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010** pour avoir accepté de revenir sur leur expérience de candidat : Zithaklink - Rééducation Gériatrique, Vectis PSF S.A. et CBL S.A.

Timbres en ligne
c'est tellement plus confortable d'imprimer ses timbres au bureau.
www.timbresenligne.lu
P&T LUXEMBOURG
Division des Postes - L-2998 Luxembourg - Téléphone gratuit : 8002 3210 - www.pt.lu
eco+ P&TLuxembourg : acteur du développement durable.

Mieux vous écouter,
mieux vous guider !

ESPACE ENTREPRISES

Lieu de documentation, de service et de conseil individuel gratuit, l'Espace Entreprises met ses ressources humaines et informationnelles à la disposition des entreprises nouvelles, expérimentées ou orientées vers l'importation et l'exportation.

Que ce soit dans des domaines juridique, administratif, économique, social, dans le cadre d'une création, d'une reprise ou d'une transmission de société, la mission de l'Espace Entreprises est d'assister dans les meilleures conditions ceux qui, par leur initiative, contribuent à l'expansion de l'économie luxembourgeoise.

Votre partenaire pour la réussite
CHAMBRE DE COMMERCE LUXEMBOURG

Espace Entreprises 7, rue Alcide de Gasperi L- 2981 Luxembourg Tél.: + 352 42 39 39 - 330 Fax: + 352 43 83 26 entreprises@cc.lu www.cc.lu

VINÇOTTE
LUXEMBOURG

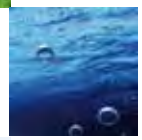
Safety, quality and environnemental services
AIB-Vinçotte Luxembourg et le groupe Vinçotte

AIB-Vinçotte Luxembourg et le groupe Vinçotte sont à votre service pour la certification dans les domaines suivants:

- système de management de la qualité : ISO 9001
- système de management environnemental : ISO 14001
- système de management de la sécurité : OHSAS 18001 et VCA
- sécurité alimentaire : HACCP, IFS, BRC, BRC/IOP
- industrie automobile : ISO/TS 16949
- marquage CE des machines

AIB-Vinçotte Luxembourg est également votre partenaire pour :

- **Contrôles réglementaires ITM et SNSFP**
- **Environnement**
  Réception dans le cadre de l'autorisation du Ministère de l'Environnement, Inventaires amiante et suivi des chantiers de désamiantage, Mesures des rejets polluants - Ambiances sur les lieux de travail, Mesures acoustiques, Suivi d'assainissement des sols, Blower Door, Performances énergétiques des bâtiments, Mesures des ondes électromagnétiques.
- **Contrôle technique des constructions et de leurs équipements**



Organisme de contrôle agréé par l'Inspection du Travail et des Mines et par le Ministère de l'Environnement

AIB-Vinçotte Luxembourg a.s.b.l.

Mühlenweg, 74
2155 Luxembourg

B.P. 1587
1015 Luxembourg

Tél. 4818581
Fax 4910061

info@aib-vincotte.lu

BRAIN&MORE

10 ANS AU SERVICE DE LA QUALITÉ : 2001-2011

Il y a un peu plus de 10 ans, les représentants des entreprises Luxembourgeoises se sont réunis pour créer le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l.
Le but était de promouvoir la Qualité et d'encourager la mise en place d'initiatives dans les entreprises établies au Grand-Duché de Luxembourg.
Nous sommes fiers de vous présenter un petit bilan de ces 10 ans d'existence du MLQ.

Les figures emblématiques du MLQ :

Présidents

Jacques LANNERS,
Chairman of the Executive Board - CERATIZIT S.A.
Président du MLQ de 2001 à 2009.

Marcel GOERES,
Directeur Goeres Group Luxembourg
Président du MLQ de 2009-2010

Jean-Marie REIFF,
Directeur d'ILNAS
Un des initiateurs du MLQ,
Président du MLQ depuis 2010

Secrétaires généraux:

Yves COLLET,
Secrétaire général du MLQ de 2001 à 2005.
Responsable Qualité du CRP Henri Tudor.
Créatif, zélé et enthousiaste, avec l'assistance de quelques collaborateurs du CRP Henri Tudor, il a développé les premiers services offerts à nos adhérents (Forum des Responsables Qualité, Brèves du MLQ…) et les grands projets qui continuent à être développés (Guide Luxembourgeois pour la Qualité, Semaine de la Qualité et Prix Luxembourgeois de la Qualité).

Jos Gloden,

Secrétaire général du MLQ de 2005 à 2010.

Personnage singulier et autodidacte, il a développé le réseau du MLQ en séduisant les entrepreneurs par son sens du pragmatisme. Avec son équipe, Jos Gloden a continué à améliorer et à enrichir les services offerts à nos adhérents dans l'optique accroître la valeur ajoutée de l'adhésion. Pendant cinq ans, il s'est battu pour que le Prix Luxembourgeois soit connu et reconnu. Lorsque l'on observe les demandes spontanées d'entreprises souhaitant déposer une candidature, on peut confirmer que ce but a été atteint.

Louis Oberhag,

Secrétaire général du MLQ depuis 2010.

Quelques chiffres...

9 membres fondateurs **18** administrateurs **3** sponsors **3** salariés **282** entreprises membres dont 73% des PME **19** lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité depuis 2004 **26** évaluateurs du Prix Luxembourgeois de la Qualité, en moyenne, avec des nouveaux venus chaque année **9** éditions du Guide Luxembourgeois pour la Qualité **150** événements et formations organisés **84%** de clients satisfaits de nos événements en 2010 **294** entreprises certifiées ISO 9001 au Luxembourg (liste non exhaustive) **3461** personnes de contacts **1** jour de délai de réponse moyen aux questions posées par le biais de la hotline.

Les 3 sponsors du MLQ :

Pour nos adhérents, un grand MERCI.

Notre force, c'est notre réseau d'adhérents. Cela peut être observé par la qualité des échanges réalisés chaque année entre les entreprises ainsi que par la fréquence des partenariats qui se concrétisent suite aux rencontres organisées par le MLQ.

Ces dernières années, le MLQ a déployé des efforts importants de prospection dans le but de faire connaître ses activités auprès des entreprises établies au Luxembourg. Aujourd'hui, sans jamais perdre de vue les efforts supplémentaires que nous devons faire dans les années à venir, nous sommes satisfaits de pouvoir bénéficier d'une notoriété appréciable auprès des entreprises.

Un grand MERCI à tous nos membres pour leur confiance, leur implication, leur fidélité et leur soutien. Nous nous engageons à continuer à développer nos services pour accroître la valeur ajoutée de l'adhésion au MLQ.

Nos Services :

- **Les brèves mensuelles** envoyées par e-mail : Pour tout savoir sur l'actu' Qualité au Luxembourg et au-delà de nos frontières.
- La possibilité d'afficher votre engagement Qualité : logo «**QUALITY membre MLQ**».
- La participation gratuite ou à tarifs réduits aux **événements** organisés par le MLQ.
- **Le club des auditeurs** : Echanges de services d'audit interne entre adhérents (QSE...).
- Les **Cercles des Bonnes Pratiques**, avec le partenariat du Cabinet d'Orthodontie G. Becker & Associés : Comparaison et échanges des bonnes pratiques
- **La bibliothèque** : Prêt de livres gratuits.
- **La Quality Hotline** : Une réponse rapide et précise à vos interrogations.
- **Site Internet** : Accès aux présentations de tous nos événements ainsi que la liste des organismes de conseil et de formation classée par domaines de compétence.
- La possibilité **de participer activement au comité ISO/CASCO**, comité de l'ISO chargé de l'élaboration d'orientations politiques pour l'évaluation de la conformité.

Perspectives d'avenir…

Santé & sécurité, environnement et responsabilité sociétale VS Qualité

La plupart des sociétés s'orientent davantage vers les systèmes de management de l'Environnement (ISO 14001) et de la Santé et Sécurité au travail (OHSAS 18001), ce qui est cohérent avec la tendance de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE). L'ISO 26000, norme spécifique mais pas certifiante, donne les lignes directrices aux organismes qui souhaitent mettre en œuvre les principes de la RSE. Cependant, les fondements de tous ces systèmes de management sont ceux de la Qualité au sens large du terme, à savoir : amélioration continue, approche processus, systématisme, évaluation des performances, traçabilité de l'information…

Eliminer les gaspillages

En recherche de compétitivité, les entreprises s'orientent désormais vers des démarches leur permettant de gagner rapidement des ressources. Ces derniers mois, nous avons observé un fort intérêt des experts pour le Lean Management. Cette philosophie visant principalement à identifier et à éliminer les gaspillages ne cesse de gagner en importance.
Il y a une quinzaine d'années, les organisations définissaient des systèmes qualité extrêmement rigides et documentés, par conséquent mal perçus, et peu utilisés par les collaborateurs. Ces pratiques ont donné une mauvaise réputation aux normes et principalement à l'ISO 9001. Aujourd'hui, les sociétés ont compris qu'il était nécessaire de simplifier la documentation, d'impliquer l'ensemble du personnel dans la démarche pour que le système mis en place ne soit plus une contrainte, mais un avantage concurrentiel leur permettant d'être plus réactives et plus efficaces.

Services Vs industrie

Suite à la dernière crise, la place financière a remis en question ses pratiques. Elle recherche désormais les moyens de maîtriser davantage ses processus pour gagner en efficacité. Concrètement, nous avons observé l'embauche de nombreux spécialistes de la Qualité, avec une forte expérience industrielle, par les grandes entreprises du secteur financier. Malgré ce choc des cultures, ces experts travaillent à transférer et à adapter l'expérience des systèmes de management de la Qualité, acquise depuis des années par l'industrie manufacturière.

La clé du succès ?

Nous rencontrons encore beaucoup d'entrepreneurs déclarant n'avoir pas le temps de s'intéresser de près à la Qualité. Pourtant, les entreprises qui connaissent le plus de succès sont celles qui prennent le temps de remettre en question leur organisation et d'observer ce qui se passe au-delà de leurs murs, en participant à des groupes d'échanges de bonnes pratiques par exemple.

La Qualité démontrée par l'obtention de labels, prix et certifications est également un moyen de valoriser l'entreprise. C'est en tout cas l'intention de la plupart des organismes qui postulent au Prix Luxembourgeois de la Qualité.

Le rôle du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Asbl

Le MLQ continuera à étoffer son offre de services en proposant des outils concrets et pratiques aux entreprises qui souhaitent mettre en place un système de management mais aussi à celles qui continuent à l'améliorer et à le développer.
Tous les lecteurs de ce Guide ont la possibilité de nous faire part de leurs souhaits et de leurs besoins. Pour cela, un formulaire d'évaluation et de récolte d'information est disponible page 2 ou sur le site Internet : **(www.mlq.lu)**.

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

+ Normalisation
+ Surveillance du marché
+ Accréditation
+ Métrologie légale
+ Promotion de la qualité
+ Confiance numérique
+ Notification
...

www.ilnas.lu

UN RÉSEAU DE COMPÉTENCES AU SERVICE DE LA
COMPÉTITIVITÉ ET DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie
et du Commerce extérieur

Entretien avec JEAN-MARIE REIFF

Directeur de l'ILNAS,
Institut Luxembourgeois de la Normalisation,
de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité
des produits et services

Président du MLQ,
Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité,
A.s.b.l.

Président de l'ANEC,
Agence pour la Normalisation et l'Économie
de la Connaissance, GIE

Dans quel but l'ILNAS a-t-il été créé ?

L'ILNAS, en réunissant plusieurs attributions administratives et techniques déjà existantes, a permis de créer un véritable réseau de compétences au service de la compétitivité des entreprises et de la protection des consommateurs. Cette fusion a profondément modifié les structures en place, il s'agissait d'un véritable défi à relever afin d'accompagner au mieux le changement au sein de la nouvelle entité. Comme le souligne Sénèque, « Ce n'est pas le changement qui fait peur aux gens, mais l'idée qu'ils s'en font ». Ainsi, après une période de réorganisation, les missions de l'ILNAS ont pu être clairement identifiées et ont permis de démontrer toute la valeur ajoutée de cette création : simplification, complémentarité, transparence et efficacité. Ainsi, au sein d'un seul institut, la normalisation, l'accréditation, la surveillance du marché, la confiance numérique et la métrologie légale ont été réunies pour créer une administration unique, interlocuteur privilégié à l'échelle nationale et internationale.

Quels ont été les faits marquants de l'ILNAS depuis sa création en 2008 ?

Parmi les faits marquants, je citerai notamment le lancement du site Internet de l'ILNAS, la création du service de la confiance numérique, l'inscription en tant que membre participant à de nombreux comités techniques de normalisation tels que l'ISO/IEC JTC1 et l'ISO/CASCO, le développement d'un projet de recherche sur la confiance numérique, le renforcement

de la surveillance du marché avec notamment le démarrage des activités liées à la sécurité des jouets au sein de notre laboratoire, la mise au point des premiers documents normatifs nationaux, la rédaction de la Stratégie normative luxembourgeoise et la création de l'Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance (ANEC).

L'ILNAS met-il en œuvre une démarche qualité ?

Afin d'offrir des services publics de qualité, la direction de l'ILNAS a rédigé, en 2010, la politique qualité de l'Institut pour les années à venir. Parmi les engagements pris dans cette politique, nous devons notamment répondre aux besoins et attentes d'autrui, transmettre des renseignements pertinents, faire respecter le cadre législatif, travailler de façon transparente, développer les compétences des collaborateurs et mettre en place des contrôles de qualité rigoureux. Ainsi, une cellule qualité a été mise en place pour assurer la conformité de son management aux différentes normes applicables à l'ILNAS. Actuellement, nous travaillons à l'obtention de la certification selon l'ISO 9001 : 2008 et nous espérons être certifiés en 2011.

Quels sont les projets à venir ?

Les missions et attributions de l'ILNAS ne cessent de s'intensifier, ce qui montre bien tout l'intérêt et les enjeux d'une telle administration. Une nouvelle loi est en cours de finalisation afin de préciser les missions de l'ILNAS. En parallèle, de nombreux projets sont en cours de développement.

Tout d'abord, un catalogue des normes disponibles via l'Organisme Luxembourgeois de Normalisation, « e-shop » sera prochainement mis en ligne sur le site Internet de l'ILNAS. Les acteurs socio-économiques auront ainsi la possibilité de pré-visualiser le contenu des normes et d'acheter les normes sous format PDF. Par ailleurs, pour la première fois au Luxembourg, des documents normatifs nationaux vont voir le jour ! Sous le nom d'Annexes nationales aux Eurocodes, ces futures normes vont déterminer les paramètres nationaux dans la conception des structures de bâtiments et ouvrages de génie civil. Suite à notre appel à candidature, des professionnels du secteur de la construction ont pris part à l'élaboration des 58 projets pour bien prendre en compte les spécificités du marché national. Les travaux réalisés ont ensuite été soumis à une enquête publique de juin 2010 à mars 2011 pour recueillir tous les commentaires et observations sur ces travaux préliminaires. Nous sommes à présent dans la phase de compilation des observations. Les projets définitifs de normes seront ensuite ratifiés et publiés en 2011. Ensuite, l'Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance (OLAS) finalisera son processus de reconnaissance mutuelle par ses pairs, ce qui permettra

aux organismes accrédités par l'OLAS de faire valoir leurs certificats d'accréditation sur le plan international. De plus, l'ILNAS participera à plusieurs campagnes de surveillance du marché organisées au niveau européen. En outre, l'ILNAS a été sollicité pour l'accréditation des futurs prestataires de service d'archivage numérique. Enfin, dans le cadre des activités de sensibilisation de l'ANEC, une conférence sur le thème de la normalisation dans les TIC sera organisée en collaboration avec la Chambre de Commerce, le 14 octobre 2011, lors de la Journée mondiale de la normalisation.

Comment conciliez-vous vos trois fonctions ?

Mes trois fonctions sont fortement liées et sont inhérentes à ma fonction de directeur de l'ILNAS. D'une part, les missions de cette administration ont un lien étroit avec la qualité, il me semble alors nécessaire d'être également impliqué dans le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité. Ces deux fonctions sont complémentaires et enrichissantes à travers les échanges et les collaborations entre les deux entités. D'autre part, l'ILNAS a rédigé la Stratégie normative luxembourgeoise 2010-2020 dans laquelle se trouve la création de l'Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance. Par conséquent, je suis également impliqué dans cette nouvelle Agence qui vient soutenir l'ILNAS dans la mise en œuvre de cette stratégie. J'occupe donc ces trois fonctions logiquement et cela permet d'assurer une réciprocité et une cohérence globale.

L'ILNAS en quelques chiffres :

Création :	Loi du 20 mai 2008 (Mémorial A n°74 du 28 mai 2008)
Statut :	Administration publique sous l'autorité du Ministre de l'Économie et du Commerce extérieur
Effectif total :	26 collaborateurs
Organisation :	5 services opérationnels + 1 service du budget et de l'administration

Bilan 2010 :

NORMALISATION

- 223 experts inscrits dans les comités techniques de normalisation
- 2033 documents normatifs délivrés aux acteurs économiques
- Mise à disposition des normes EN, ISO, IEC et DIN
- Consultations gratuites des normes dans les locaux de l'ILNAS
- Conférence « Normalisation et marquage CE »

MÉTROLOGIE LÉGALE

- Organisme notifié pour la vérification CE des instruments neufs de pesage (Directive 2009/23/CE)
  - 99 vérifications CE d'instruments de pesage
- Surveillance du parc des instruments de mesure réglementés:
  - 1061 instruments de pesage
  - 2904 distributeurs routiers
  - 99 camions-citernes

ACCRÉDITATION

- 106 auditeurs qualité, techniques et experts habilités à réaliser les audits d'accréditation
- 44 audits d'accréditation réalisés
- 31 organismes accrédités pas l'OLAS
- Organisation de 5 formations
- Membre participant à l'ISO/CASCO -Comité pour l'évaluation de la conformité

CONFIANCE NUMÉRIQUE

- 30 experts inscrits au sein du comité technique ISO/IEC JTC1
- Accréditation et surveillance des Prestataires de Service de Certification (PSC) délivrant des certificats qualifiés
- Gestion et mise à jour de la liste de confiance des PSC
- Forum national ISO/IEC JTC1
- Projet de recherche en cours avec le CRP Henri Tudor

SURVEILLANCE DU MARCHÉ

- 250 produits contrôlés en magasin
  - 19 produits non conformes CE
- 511 produits contrôlés provenant des pays tiers
- 64 analyses de conformité par un laboratoire d'essais
- Campagne d'information auprès des fabricants et commerçants
- Suivi des 1985 produits notifiés dangereux (RAPEX)

La Normalisation

un instrument essentiel au service de la compétitivité

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services

ANEC

AGENCE POUR LA NORMALISATION ET L'ÉCONOMIE DE LA CONNAISSANCE

Sensibilisation | Formation | Approche sectorielle | Soutien aux comités techniques | Recherche et innovation

www.ilnas.lu

La normalisation, un enjeu majeur pour le Luxembourg

L'activité de normalisation représente un atout considérable pour un pays dans la mesure où les normes permettent de diffuser de nouveaux produits sur le marché, de valoriser les avantages technologiques du pays, de prendre en compte les spécificités nationales et de défendre ses positions à l'échelle européenne et internationale. Pour démontrer les avantages économiques et sociaux des normes, des études macro et micro-économiques ont été menées dans divers pays européens. Par exemple, l'étude AFNOR menée en 2009 « Impact économique de la normalisation » montre que la normalisation contribue de l'ordre de 25% à la croissance du PIB français et 66% des 1790 entreprises interrogées considèrent que la normalisation est source de bénéfices. La normalisation constitue un appui supplémentaire aux entreprises et aux décideurs politiques pour renforcer la compétitivité et la croissance économique.

Le gouvernement luxembourgeois a clairement identifié la normalisation comme un instrument de compétitivité qui contribue à l'amélioration de la productivité du travail, à la facilitation du commerce international et au développement de nouveaux marchés. C'est pourquoi le Grand-Duché de Luxembourg a adopté la Stratégie normative luxembourgeoise pour la prochaine décennie (2010-2020) afin de donner un nouvel élan à la normalisation au Luxembourg. Elle est en lien direct avec la stratégie 2020 de l'Union européenne et complémentaire avec les stratégies normatives européennes et internationales. Par ailleurs, cette stratégie est spécifiquement axée sur une approche économique sectorielle et selon les besoins du marché afin de promouvoir et de défendre les intérêts luxembourgeois sur l'échiquier mondial. Par exemple, selon les besoins nationaux identifiés et dans le cadre du développement économique du pays, des normes nationales pourront être rédigées. Il est essentiel de promouvoir le recours et la participation à la normalisation des acteurs économiques, de former les étudiants aux concepts et enjeux de la normalisation et de sensibiliser également les consommateurs à l'importance des normes.

Le système luxembourgeois de normalisation s'appuie sur un réseau d'experts issus de tous les secteurs d'activités inscrits dans les comités techniques de normalisation à l'échelle nationale, européenne et internationale. Leur rôle est d'apporter leur expertise et leur connaissance pour garantir la qualité des normes. Ils participent également au vote et peuvent donc influer et orienter les futures exigences du marché. Il s'agit donc d'un véritable pouvoir à la portée de tout acteur économique. L'Organisme Luxembourgeois de Normalisation (OLN) assure la coordination des différents comités à l'échelle nationale et défend les intérêts luxembourgeois en tant que membre des organismes de normalisation européens et internationaux.

Afin de mettre en oeuvre la stratégie normative luxembourgeoise, l'ILNAS peut désormais s'appuyer sur l'Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance (ANEC), créée en octobre 2010. Ce groupement d'intérêt économique réunit l'Etat et les chambres professionnelles du Grand-Duché de Luxembourg et a pour objet la sensibilisation, la formation et le suivi dans le domaine de la normalisation ainsi que la recherche appliquée pour soutenir la compétitivité des entreprises au Luxembourg.

CONTACT ANEC

ANEC
AGENCE POUR LA NORMALISATION ET L'ÉCONOMIE DE LA CONNAISSANCE

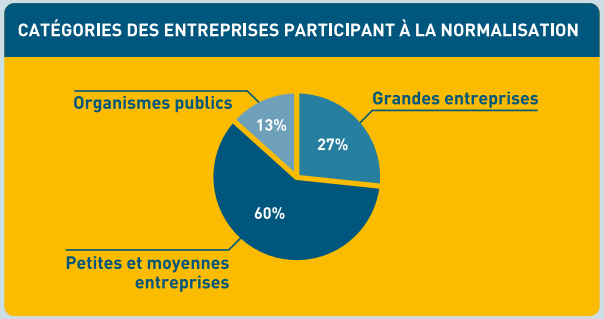
Agence pour la Normalisation et l'Économie de la Connaissance

E-mail : anec@ilnas.etat.lu

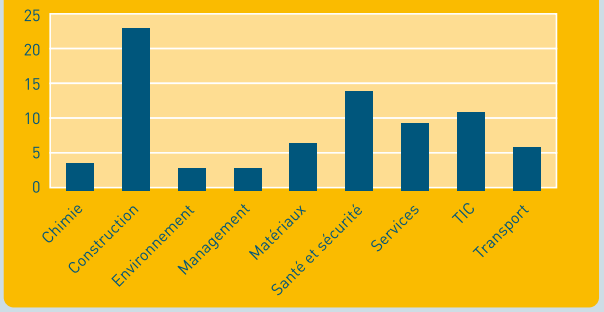
Tél : (+352) 46 97 46 - 70

Site Internet : www.ilnas.public.lu

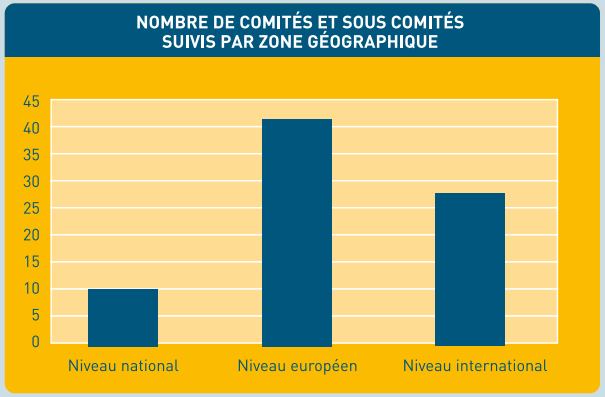
Panorama de la représentativité du Luxembourg dans les comités techniques de normalisation (fin 2010)



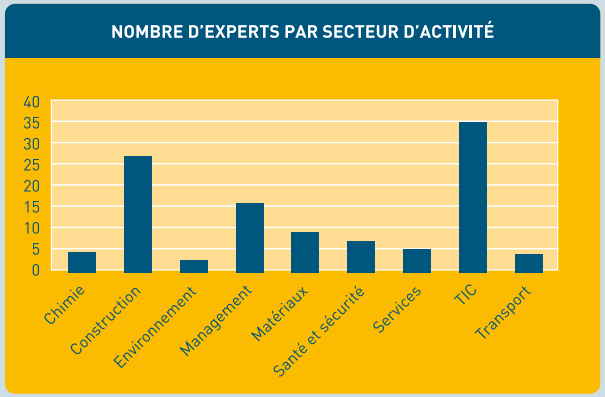
NOMBRE DE COMITÉS ET SOUS COMITÉS SUIVIS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



NOMBRE DE COMITÉS ET SOUS COMITÉS SUIVIS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



NOMBRE D'EXPERTS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



La normalisation, une valeur ajoutée pour l'entreprise

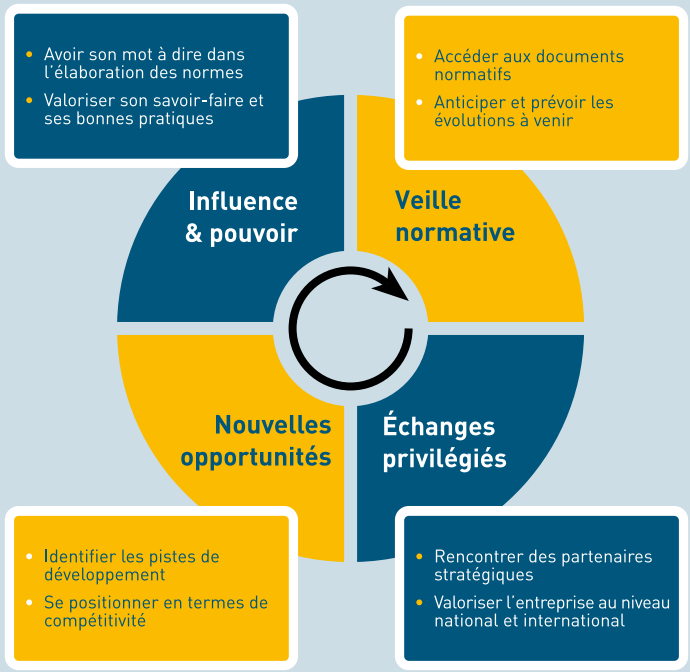
Il existe une double approche dans la relation entre les acteurs économiques et la normalisation : d'une part, l'entreprise peut appliquer une norme et d'autre part, l'entreprise peut participer au processus de normalisation. La première démarche est active et la deuxième est pro-active. Jusqu'à présent, les normes sont assez mal perçues par les entreprises et les raisons sont multiples : rigidité et complexité des normes, manque de moyens et de ressources pour les mettre en place, frein au développement, etc. De même, les entreprises ne voient guère l'intérêt de prendre part aux activités de normalisation et d'envoyer des experts aux comités techniques de normalisation. Or, il s'agit d'une mauvaise analyse… En effet, l'entreprise qui ne s'intéresse pas à la normalisation perd des marchés et subit les normes.

Le schéma ci-dessous révèle les avantages liés à l'application de normes par les entreprises.

STRATÉGIE INTERNE
• Maîtriser les risques et la sécurité
• Adopter une démarche et une culture d'amélioration continue
PARTENAIRES
• Fiabiliser les relations avec les parties prenantes
• Bénéficier d'un langage et de références en commun
Application de normes
STRATÉGIE EXTERNE
• Accéder à de nouveaux marchés
• Trouver de nouveaux débouchés
• Bénéficier d'une image de marque
CLIENTS
• Rassurer sur la qualité et sécurité du produit ou service
• Renforcer la confiance des consommateurs

Il est parfois difficile pour l'entreprise de quantifier précisément le retour sur investissement de l'application d'une norme bien qu'il soit majoritairement positif. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) a récemment développé une méthodologie en quatre étapes pour évaluer les avantages économiques des normes et une étude pilote a été menée pour l'industrie automobile mondiale. Les résultats montrent que l'impact des normes varie entre 0,15 et 3% du chiffre d'affaires, selon l'entreprise et la fonction opérationnelle analysée. Les normes sont donc des vecteurs d'excellence au service des acteurs économiques.

Par ailleurs, tout acteur économique peut participer aux travaux de normalisation. Il s'agit d'un investissement durable et d'un atout stratégique considérable pour l'entreprise. Pour rappel, la demande de normalisation émane du marché et est faite pour le marché. Le principe selon lequel « Celui qui fait la norme fait le marché » prend tout son sens. En effet, l'entreprise qui s'investit dans la normalisation a un accès privilégié aux documents normatifs et peut ainsi anticiper et influer sur le contenu des futures normes. En résumé, en participant au processus de normalisation, l'entreprise peut se développer sur 4 axes.


Avoir son mot à dire dans l'élaboration des normes
Valoriser son savoir-faire et ses bonnes pratiques
Influence & pouvoir
Accéder aux documents normatifs
Anticiper et prévoir les évolutions à venir
Veille normative
Nouvelles opportunités
Identifier les pistes de développement
Se positionner en termes de compétitivité
Échanges privilégiés
Rencontrer des partenaires stratégiques
Valoriser l'entreprise au niveau national et international

Certes la participation à la normalisation est un investissement mais, dans la majorité des cas, les bénéfices l'emportent largement sur les coûts de participation et se traduisent le plus souvent par un gain de part de marché et par une baisse des coûts de production.

« L'avenir est quelque chose qui se surmonte. On ne subit pas l'avenir, on le surmonte. »
G. Bernanos, écrivain français

CONTACT OLN

Vous possédez un niveau d'expertise dans un domaine ? Vous souhaitez anticiper les futures exigences et faire levier pour orienter le marché ?
Participez au processus de normalisation en rejoignant le comité technique de normalisation correspondant à votre domaine d'activité !

Organisme Luxembourgeois de Normalisation

E-mail : normalisation@ilnas.etat.lu

Tél : (+352) 46 97 46 - 62

Site Internet : www.ilnas.public.lu

La confiance numérique, un support clé pour le développement des TIC au Luxembourg

Par définition, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, de l'Internet et des télécommunications. Ces outils de communication ont connu un essor fulgurant ces dernières années et occupent désormais une place majeure dans la vie quotidienne. A l'échelle européenne, le Luxembourg arrive en deuxième position pour la connexion à Internet. En effet, les données sont parlantes : 90% des ménages disposent d'un ordinateur et 63% des internautes ont effectué des transactions bancaires en ligne en 2010 (Source : Regards 5-2011 – Statec). Par ailleurs, les TIC constituent l'un des secteurs économiques les plus compétitifs au Grand-Duché de Luxembourg. Grâce à sa situation géographique, à son environnement stable et aux régimes d'aide en faveur de la RDI, le Luxembourg est devenu une plateforme incontournable dans le domaine des TIC : multiplication des « Data centers », siège européen de leaders mondiaux du commerce électronique, proportion importante de spécialistes TIC, etc.

Cependant, le développement du monde numérique en se focalisant uniquement sur l'accroissement des capacités d'information et de communication au niveau mondial, a laissé de côté les dangers potentiels. Ainsi, exploitant les failles de ces nouveaux outils de communication, le phénomène de « cyberdélinquance » est né. Par exemple, selon une enquête récente, 28% des internautes au Luxembourg ont été victimes d'un virus informatique au cours des 12 mois précédant l'enquête (Source : STAT/11/21 - Eurostat). De nombreuses menaces sont alors apparues aux conséquences préjudiciables pour l'économie. Comment appréhender ces risques ?
Pour assurer le développement de l'économie numérique tout en garantissant la qualité et la sécurité des échanges, il fut nécessaire d'aller au-delà de la méfiance et de mettre en place des dispositifs efficaces. C'est dans ce contexte que la notion de confiance numérique est apparue

comme un instrument clé au service de la compétitivité nationale. Elle repose sur la bonne perception des problématiques sous-jacentes à l'utilisation des TIC afin d'établir une chaîne de valeur. De plus, dans une perspective d'amélioration continue du domaine des TIC à l'échelle internationale, la normalisation permet également de jouer un rôle crucial pour assurer la connaissance et la pérennité de ces outils de communication.
Au Luxembourg, l'ILNAS a créé le Service de la confiance numérique en 2009 afin de promouvoir et de renforcer la confiance au cœur de l'économie numérique. Ainsi, de nombreuses missions ont été attribuées à ce service pour répondre aux besoins privés et publics dans ce domaine. Il est notamment en charge de l'accréditation des prestataires de certificats et signatures électroniques au Luxembourg, de la création et mise à jour de la liste nationale de confiance de ces prestataires (« Trusted List ») et de la coordination de la recherche sur les champs de connaissance de la confiance numérique. En outre, il ne peut y avoir de confiance numérique sans l'existence de normes relatives aux TIC qui permettent d'améliorer l'utilisation des nouveaux moyens de communication. Il est alors d'autant plus important pour le Luxembourg de participer activement à l'élaboration des futures normes TIC afin de défendre les intérêts nationaux sur le plan international. C'est pourquoi le Grand-Duché de Luxembourg, au regard du nombre d'experts dans le secteur des TIC, est devenu en 2009 membre participant (P) de l'ISO/IEC JTC1, organe de référence pour la normalisation des TIC au niveau mondial. À l'échelle nationale, le service de la confiance numérique en assure la présidence et le développement stratégique.

L'ISO/IEC JTC1 en résumé

ISO :
Organisation internationale de normalisation
IEC :
Commission électrotechnique internationale
ISO/IEC JTC1 :
1er comité technique commun ISO & IEC dédié aux normes TIC composé de :
- 35 pays (P) et 53 pays (O)
- 18 sous-comités
- 5 groupes de travail
- 2342 normes publiées

Membre Participant (P) :
Obligation de participer activement aux travaux du comité et d'assister aux réunions
Membre Observateur (O) :
Réception des documents de comité et possibilité d'émettre des commentaires

Zoom sur la participation du Luxembourg à l'ISO/IEC JTC1

Nombre d'experts :
27 (Février 2011)
Nombre de sous-comités suivis :
6 + 1 groupe de travail

- **JTC1/SC6 :** Téléinformatique
- **JTC1/SC7 :** Ingénierie du logiciel et des systèmes
- **JTC1/SC17 :** Identification des cartes et des personnes
- **JTC1/SC27 :** Techniques de sécurité des technologies de l'information
- **JTC1/SC36 :** Technologies pour l'éducation, la formation et l'apprentissage
- **JTC1/SC38 :** Plate-formes et services d'applications distribuées
- **JTC1/WG7 :** Modèle de réseaux

Ainsi, afin de créer une dynamique au Luxembourg dans la normalisation des TIC, des actions périodiques ont été mises en place par l'ILNAS (Service de la confiance numérique) :

- **Le Forum national ISO/IEC JTC1 :** réunion trimestrielle d'échanges entre l'ILNAS et les présidents des six sous-comités et du groupe de travail actuellement suivis

- **Le Chapitre national ISO/IEC JTC1 :** mise en relation des experts avec les représentants d'un secteur dans le cadre de l'élaboration d'une future norme

- **La Journée nationale ISO/IEC JTC1 :** conférence annuelle sur la normalisation dans les TIC

CONTACT CONFIANCE NUMÉRIQUE

Le domaine de la confiance numérique vous intéresse ?
Vous souhaitez vous investir en tant qu'expert dans la normalisation des TIC ?
Contactez le service de la confiance numérique !

E-mail : confiance-numerique@ilnas.etat.lu

Tél : (+352) 46 97 46 - 42

Site Internet : www.ilnas.public.lu

Save the date !
INTERNATIONAL STANDARDS: CREATING CONFIDENCE IN IT
La première conférence ISO/IEC JTC1 aura lieu le 14 octobre 2011
à la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg.

Innovons ensemble !

Organisation et gestion des entreprises | Technologies de la santé

Technologies environnementales | Technologies des matériaux

Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Découvrez nos formules de collaboration sur www.tudor.lu/collaboration

CENTRE DE RECHERCHE PUBLIC
HENRI TUDOR
www.tudor.lu

1

DOSSIER

Système Qualité

a member of TÜVRheinland®
Precisely Right.

Groupe Luxcontrol

Gestion et maîtrise des risques organisationnels et techniques

Votre consultant pour la mise en place de systèmes de management et de méthodes

Qualité - ISO 9001, 5S

Hygiène et sécurité alimentaire - ISO 22000, IFS, HACCP

Sécurité et santé au travail - OHSAS 18001, MASE, VCA

Environnement et énergie - ISO 14001, EN 16001

Qualité • Hygiène • Sécurité • Environnement

DOMAINES D'ACTIVITÉ :

- Systèmes et Organisation
- Construction, Bâtiment & Industrie
- Homologation automobile
- Inspection de matières premières

PRESTATIONS :

- Conseil et Formation
- Analyses et Essais
- Inspection et Contrôle
- Audit et Certification

www.luxcontrol.com
Luxembourg ▪ Hamburg ▪ Detroit ▪ Tokyo ▪ Shanghai

Luxcontrol

1, av.des Terres Rouges ▪ L-4004 Esch-sur-Alzette ▪ Tel.: (+352) 54 77 111 ▪ Fax: (+352) 54 79 30 ▪ Email: info@luxcontrol.com

PETIT DICTIONNAIRE DE LA QUALITÉ

Extrait des termes utilisés dans le guide. Pour obtenir les définitions officielles, se référer à la norme ISO 9000 : 2005 - Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire.

Action :

Il s'agit d'entreprendre ou de faire, de chercher à accomplir quelque chose.
Plusieurs types d'actions sont à distinguer en management de la Qualité :

Action curative (ou correction), qui consiste à éliminier une non-conformité détectée. Il s'agit souvent d'une action directe réalisée sur le court terme.

Action corrective, qui s'attaque à la cause de la non-conformité détectée et qui a pour but d'éviter sa réapparition. Cette action nécessite une analyse de la cause et une planification de mise en oeuvre.

Action préventive, qui concerne les non-conformités potentielles et vise notamment à réduire la probabilité qu'elles puissent survenir.

Exemple :
Non-conformité : Une erreur de livraison chez un client !
Cause = une mauvaise adresse de livraison

Action curative = un livreur apporte immédiatement le bon produit chez le client.

Action corrective = mise en place d'un contrôle final supplémentaire.

Action préventive = informatiser les échanges entre le service commercial et le service logistique.

Audit :

Il s'agit d'évaluer le fonctionnement réel de l'organisme par rapport à ce qui a été défini dans son système de management et aux exigences d'un référentiel (ou d'une norme). L'audit permet d'identifier les écarts éventuels et de mettre en place des actions d'amélioration. C'est un outil d'amélioration.

Auditeur :

Il s'agit de la personne chargée de réaliser l'audit. Elle doit, dans la mesure du possible, avoir suivi une formation adéquate (Cf. norme ISO 19011 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la Qualité et/ou de management environnemental) et connaître les exigences du référentiel (norme).
Le Club des Auditeurs (échanges d'audit entre les adhérents du MLQ) offre la possibilité aux auditeurs de développer leur expérience (avantage non-négligeable pour optimiser la valeur ajoutée de l'audit).
Pour plus d'informations sur ce Club ou pour avoir un aperçu des formations au Luxembourg, veuillez contacter le MLQ Asbl (Tél.: 54 55 80 582 - e-mail : info@mlq.lu).

Cartographie des processus :

La cartographie est un document grâce auquel l'organisme peut visualiser l'ensemble des processus qui constituent ses activités, ainsi que les interactions y afférentes.

Enregistrement :

Il s'agit d'un type de document permettant de garder la preuve du déroulement d'une action d'un constat ou d'un résultat. La norme ISO 9001 : 2008 exige certains enregistrements. (Page 54)

Exigences :

Il s'agit des critères à respecter pour la réalisation d'une activité, d'un produit, d'un service…
Ces exigences peuvent être définies par un référentiel ou une norme, par la législation, par un client ou par un organisme.
Ce dernier doit s'assurer qu'il a répertorié, mis à jour et intégré ces exigences dans ses processus.

Formulaire :

Les formulaires sont des modèles de documents à compléter pour accomplir des actions précises.

Exemple : Bon de commande, feuille de congé, enquête de satisfaction client, modèle de revue de direction.

Indicateur :

Les indicateurs sont des outils d'évaluation. Ils sont, dans la majorité des cas, reliés à un objectif (évaluation de la performance) ou à des limites à ne pas dépasser (surveillance).

Leur suivi régulier permet d'identifier des écarts par rapport à un niveau de performance requis. Les indicateurs peuvent être qualitatifs (appréciation) ou quantitatifs (chiffrés).
Leur objectif étant de soutenir le processus décisionnel, il faut cependant être prudent à leur méthode de calcul ou d'appréciation et à leur représentativité.

Instruction :

L'instruction est un type de document qui peut servir dans le cadre des descriptions d'une tâche précise ou d'un système de management de la qualité. Aucune exigence concernant l'utilisation des instructions ne figure dans la norme ISO 9001 : 2008.

Interaction :

La norme ISO 9001 : 2008 exige que l'organisme définisse ses processus ainsi que les interactions (actions, informations, moyens de communication) qui les relient entre eux.
Il est essentiel d'identifier et de bien définir ces interactions pour maîtriser l'organisation globale du système de management et en assurer la coordination.

Exemple : Lien entre le processus commercial et celui de production : informations concernant les commandes client (qualité, quantité, délais…).

Logigramme :

Le logigramme est une forme de représentation graphique. Il peut être utilisé pour la description des processus ou des procédures.
Il offre la possibilité de visualiser rapidement une succession d'actions, d'informations et de décisions selon une suite logique.

Non-conformité :

Une non-conformité est le constat d'une différence entre ce qui est exigé (par la norme, par le système de management de la qualité, par la loi ou les règlements) et la réalité (produit, document, action.).

Le constat d'une non-conformité, suite à un audit par exemple, doit engendrer un enregistrement, un suivi et éventuellement une action curative et/ou corrective.

Objectifs :

Les objectifs (généralement reliés à un indicateur) sont des cibles que l'organisme se fixe pour stimuler l'amélioration continue de ses performances. On utilise fréquemment l'acronyme **SMART** pour caractériser la définition d'un objectif.

- **S**pécifiques : Ils doivent caractériser précisément ce que l'on souhaite mesurer.
- **M**esurables : Lors de la description d'un indicateur, il est important de bien définir la méthode de mesure ou d'évaluation associée. Pourra-ton récupérer l'information sans trop de contrainte et de perte de temps ?
- **A**tteignables : Plusieurs sources d'informations (historique des résultats précédents, contexte économique…) sont utilisées pour la définition des objectifs.
  Le but étant finalement de stimuler la progression.
- **R**éalistes : Bien qu'ambitieux, les objectifs doivent néanmoins rester réalisables.
  S'ils sont irréalistes, l'organisme se risque d'afficher de mauvais résultats et de démotiver les collaborateurs.
- **T**emporellement définis : Les objectifs n'ont de sens que s'ils sont reliés à un délai d'accomplissement.

Procédure :

La procédure est une manière de réaliser une activité ou un processus. Elle n'est pas systématiquement représentée sous forme de document, elle peut, par exemple, être guidée par un logiciel.
La norme ISO 9001 : 2008 exige l'établissement de six procédures obligatoires (Page 49) dont plusieurs peuvent être regroupées dans un seul document.

Processus :

Ensemble d'activités ordonnées selon une suite logique transformant des éléments d'entrée (information, matière) en éléments de sortie (information, produit).

Réclamation client :

La réclamation est l'expression de l'insatisfaction du client. L'organisme doit disposer de moyen de saisie, d'enregistrement et de suivi des réclamations. Leur analyse est une source d'information importante dans la dynamique d'amélioration continue. De la même façon que les non-conformités, elles peuvent donner lieu à des actions curatives, correctives et/ou préventives. Il faut être conscient que la non-expression de réclamation ne signifie pas forcément la pleine satisfaction du client.

Système :

Un système est un ensemble d'éléments interagissant entre eux en accord avec certains principes ou règles.

Traçabilité :

La traçabilité est une notion importante dans la mise en place des systèmes de management de la qualité, même si elle n'est pas toujours une exigence spécifiée.
Le principe est de conserver une trace de certains événements (évaluation, incident, réclamation…) et de l'exploiter dans le processus décisionnel (compte rendu, courrier…).
La traçabilité permet de retrouver rapidement une information en cas de besoin.

ENSEMBLE
REUSSISSONS VOTRE ENTREPRISE
Vous êtes en phase d'apprentissage d'un métier ou vous vous destinez à diriger votre entreprise artisanale en optant pour le Brevet de Maîtrise. Vous avez l'ambition de créer ou transmettre une entreprise, vous cherchez des formations techniques ou générales pour vous perfectionner. Vous avez besoin d'un conseil personnalisé pour la réalisation ou le développement de votre entreprise.
La Chambre des Métiers s'engage à développer à vos côtés de nouvelles voies pour s'adapter aux conditions économiques et technologiques de demain.
La Chambre des Métiers est à votre écoute.
www.cdm.lu
Pour tous renseignements : Tél. 42 67 67 - 1
2, Circuit de la Foire Internationale · L-1347 Luxembourg-Kirchberg
B.P. 1604 · L-1016 Luxembourg
T : (+352) 42 67 67-1 · F : (+352) 42 67 87
E : contact@cdm.lu
CHAMBRE DES METIERS
Luxembourg

LUXINNOVATION
Agence Nationale pour la Promotion de l'Innovation et de la Recherche

www.luxinnovation.lu

MAKING
INNOVATION
HAPPEN

ACCÈS AUX **FINANCEMENTS** NATIONAUX ET EUROPÉENS / MISE EN RELATION AVEC DES **PARTENAIRES** SCIENTIFIQUES ET TECHNOLOGIQUES / TRANSFERT DE **TECHNOLOGIES** / CRÉATION ET ANIMATION DE **CLUSTERS** / CRÉATION DE **START-UP** ET **INCUBATION** / **VALORISATION** DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE INFORMATION SUR LA **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE** / PROMOTION DE LA **CRÉATIVITÉ** ET DU **DESIGN**

MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Mode d'emploi

Le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité Asbl est certifié ISO 9001 depuis janvier 2008. Il a mis à profit l'expérience et les compétences de son équipe pour rédiger ce Guide Luxembourgeois pour la Qualité et notamment ce mode d'emploi pour mettre en place un système de management de la qualité (SMQ) selon ISO 9001 : 2008.

C'est ainsi que douze étapes essentielles ont été définies. Le lecteur pourra les suivre à la lettre pour mettre en place un SMQ. Cependant, il existe différents points de vue sur le sujet. C'est pourquoi, nous recommandons à chaque organisme qui souhaite se lancer dans cette démarche, d'adapter ce planning à ses propres besoins spécifiques.

Par exemple, l'étape 6 : «Définir les processus et leurs interactions » peut être menée directement suite à l'étape 2 : « Etat des lieux de l'organisme », l'étape 11 : « Création du manuel qualité » peut être débutée après la définition des processus…

Les articles sont structurés de la façon suivante :

- Des astuces : « bon à savoir ».
- Des exemples pour illustrer le texte parfois complexe pour les non-initiés.
- Des références aux exemples de documents accessibles exclusivement pour les adhérents du MLQ sur le site Internet (www.mlq.lu).
- Norme ISO 9001

Nous conseillons vivement au lecteur d'utiliser l'édition 2010 du Guide Luxembourgeois pour la Qualité « Méthodes et outils Qualité » qui répertorie de nombreux outils pouvant ponctuellement être utiles lors du déploiement de la démarche qualité.

SUIVI DE PROJET :

Etape 1 : Engagement de la direction et création de la politique qualité	p.45
La politique qualité	
Ecoute client	
Nommer un représentant de la direction	
Etape 2 : Etat des lieux de l'organisme	p.46
Etape 3 : Planification et coordination de la démarche	p.47
Etape 4 : Communication interne du projet	p.48
Etape 5 : Maîtrise de la documentation	p.49
Les documents obligatoires	
Procédure de maîtrise des documents	
Etape 6 : Définir les processus et leurs interactions	p.51
Etape 7 : Décrire un processus pilote	p.52
Description des processus	
L'outil informatique	
Les procédures	
Les instructions	
Les formulaires – modèles de documents	
Les enregistrements	
Etape 8 : Etendre aux autres processus	p.55
Ressources humaines	
Infrastructures et environnement de travail	
Planification de la production et préservation produit	
Définition et revue des exigences relatives au produit	
Définition du processus de conception et développement	
Maîtrise des achats	
Production / préparation du service et validation des processus	
Identification, traçabilité, préservation du produit et propriété du client	
Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure.	
Etape 9 : Evaluation de la performance	p.59
Analyse des données	
Satisfaction des clients	
Audits internes	
Surveillance et mesure des processus	
Surveillance et mesure du produit	
Etape 10 : Initier l'amélioration continue	p.62
Maîtrise du produit non-conforme	
Actions correctives et préventives	
Etape 11 : Création du manuel qualité	p.63
Manuel qualité	
Etape 12 : Revue de direction	p.64
Revue de direction	

Etape 1 : Engagement de la direction, création de la politique qualité et écoute client (Ch. 5)

Bon à savoir :

La direction doit avoir conscience des intérêts et ressources nécessaires à la mise en place d'un système qualité. Elle choisit le **périmètre d'application** : le système qualité concernera-t-il tout ou une partie de l'organisation ?

Certains sous-chapitres de la norme (uniquement ceux du chapitre 7 - Réalisation du produit), peuvent ne pas être pris en compte dans le **domaine de certification**. L'organisme doit cependant justifier cela par la non-applicabilité de ces exigences à son organisation.

Exemple : Le chapitre « 7.3 - Conception et développement » est souvent exclu du domaine de certification pour les entreprises de distribution.

ISO 9001 : La politique qualité (5.3) :

La direction doit exprimer ses orientations dans sa politique qualité et communiquer l'importance de satisfaire aux exigences. A partir de ces orientations découleront les objectifs Qualité (chapitre 5.4.1 de la norme) en adéquation avec le but de l'organisme. La politique qualité est communiquée au sein de l'organisme et chaque salarié peut la consulter facilement.

Les auditeurs posent fréquemment des questions visant à vérifier la **cohérence de la politique qualité** par rapport à la stratégie de l'organisme, aux moyens mis en œuvre et aux objectifs définis. Ils s'assurent également que chaque employé est capable de retrouver cette information.

ISO 9001 : Ecoute client (5.2) :

L'organisme doit s'engager à mettre en œuvre les moyens nécessaires relatifs aux exigences et attentes du client.

Bien que le chapitre 5.2 soit très court, la notion d'écoute client est redondante dans la norme car il s'agit d'un des piliers du système de management.

ISO 9001 : Nommer un représentant de la direction (5.5.2):

Pour mener à bien ce projet, la direction devra nommer un **responsable qualité**, membre de l'encadrement, dont le rôle est :

- Suivre le fonctionnement des processus (description, efficacité, amélioration),
- communiquer l'efficacité du système ainsi que les opportunités d'amélioration à la direction,
- assurer la prise en compte, par tous les collaborateurs, des exigences des clients.

Documents : Politique qualité de: CASINO 2000, ALD Automotive Luxembourg, la Faculté de Droit, d'Economie et de Finances (Université de Luxembourg).

2 Etape 2 : Etat des lieux de l'organisme

Bon à savoir :

Il n'y a pas d'exigences de la norme à ce sujet, mais il est intéressant de réaliser un diagnostic initial afin de planifier précisément la démarche qualité (besoins en formation, délai, responsabilités, moyens de communications, etc.).

A travers des entretiens avec les responsables de l'organisme, le diagnostic permet de :

- Identifier les processus de l'organisme et ses futurs responsables,
- Comprendre les relations qui existent entre les collaborateurs et répertorier leurs compétences et expériences,
- Définir la disponibilité des personnes qui participeront activement au déploiement du projet,
- Réaliser l'inventaire des documents existants et de leur utilisation sur le terrain,
- Identifier les moyens de communication / les documents adaptés.

Etape 3 : Planification et coordination de la démarche (Ch. 5) 3

En fonction des constats établis suite à la réalisation de l'état des lieux, le responsable qualité proposera à la direction un **plan d'action** pour le déploiement du système de management de la qualité. Ce plan doit :

- Identifier les besoins en formation et matériels,
- Identifier les personnes qui vont être impliquées dans les réunions de travail (notamment les responsables de processus) et la composition des équipes,
- Quantifier le temps nécessaire pour l'accomplissement des tâches attribuées à chacun.

Une fois le plan validé par la direction, le responsable qualité suit et coordonne les échéances du projet et organise les réunions.

De son côté, la direction doit **prévoir les ressources nécessaires** (6.1) au système de management de la qualité et à l'atteinte des objectifs qualité c'est-à-dire :

- Définir un budget pour la formation du personnel, l'achat éventuel de matériel ou de prestation de conseil, l'audit de certification,
- Dégager du temps pour les personnes impliquées dans la mise en place du système qualité,
- Définir les responsabilités et les communiquer au sein de l'organisme (5.5.1) : Responsable qualité, responsables de processus / département,
- Définir et mettre en place les moyens de communication (5.5.3 – communication interne) appropriés.

Bon à savoir : Comment composer les équipes ?

Plusieurs compétences sont nécessaires au bon fonctionnement de ces équipes.
Il faudra prendre soin de choisir des personnes aux profils complémentaires :

- Connaissance des exigences de la norme et des outils. Une personne sera chargée de vérifier le respect des exigences normatives et devra maîtriser les outils du système de management. Il s'agit généralement du responsable qualité.
- Connaissance du « terrain ». Lors de la définition du système, il est impératif d'intégrer les personnes directement impliquées dans le processus discuté. Ce sont elles qui connaissent le mieux les différentes phases du processus, les risques associés…

4 Etape 4 : Communication interne du projet

Bon à savoir :

Il s'agit d'une étape extrêmement importante pour assurer la réussite du projet. Le but étant de « vendre » le projet aux collaborateurs (les enjeux, les gains).

Qui ?

Il en va de la responsabilité de la direction de montrer son engagement pour ce projet, mais elle peut se faire assister du responsable qualité.
L'ensemble du personnel doit être sensibilisé, car la réussite du projet nécessite la compréhension et l'adhésion de tous.
L'organisme peut également décider de communiquer ce projet ainsi que les objectifs associés à ses parties prenantes (actionnaires, clients, prospects, fournisseurs)

Quoi ?

La direction peut présenter les axes principaux de la politique, l'intérêt du projet pour l'organisme ainsi que ses attentes envers les collaborateurs.
Le responsable qualité peut présenter l'organisation du projet : étapes, échéances, objectifs…
Le niveau de détail est à adapter en fonction des besoins de l'organisme.

Comment ?

Tous les vecteurs de communication disponibles pour l'organisme sont utiles.
La compréhension par tous les collaborateurs doit être assurée. Il est important d'utiliser une communication adaptée (langue, vocabulaire, moyens de communication).
Il peut également être intéressant de prévoir un moyen d'échange ascendant permettant aux collaborateurs de s'exprimer (questions, craintes, idées) en utilisant différents canaux de communication (réunions, intranet, boîte à idées, hotline).

Etape 5 : Maîtriser la documentation 5

La procédure documentaire définit les documents du système qualité et la manière de les établir, de les améliorer, de les diffuser et de les éliminer.

ISO 9001 : Les documents obligatoires :

La norme ne demande que **six procédures obligatoires** :

- Procédure maîtrise documentaire (4.2.3 - Maîtrise des documents),
- Procédure maîtrise des enregistrements (4.2.4 - Maîtrise des enregistrements),
- Procédure maîtrise du produit non-conforme (8.3 - Maîtrise du produit non-conforme). (Etape 10 - page 62)
- Procédure d'audit interne (8.2.2 - Audit interne), (Etape 9 - page 59)
- Procédure maîtrise des actions correctives (8.5.2 - Actions correctives), (Etape 10 - page 62)
- Procédure maîtrise des actions préventives (8.5.3 - Actions préventives). (Etape 10 - page 62)

Plusieurs de ces procédures peuvent être regroupées dans un seul document.

Exemple :
Procédure documentaire (maîtrise documentaire + maîtrise des enregistrements).

Les autres documents exigés sont :

- L'établissement de la politique et des objectifs qualité (Etape 1 - page 45) et des objectifs qualité,
- L'établissement d'un manuel qualité (4.2.2 - Manuel qualité), (Etape 11 - page 63)
- La création de certains enregistrements. (Etape 8 - page 54)

Pour le reste, l'organisme est libre de définir les autres dossiers qui lui garantissent la maîtrise de ses processus.

Ceux-ci (dont vous trouverez la référence au niveau des étapes suivantes) ne doivent pas nécessairement être produits au début du projet, ni en une seule fois.

En revanche, la procédure de maîtrise des documents est une des bases qui servira au développement de la documentation des processus. Il est donc conseillé de la définir en tout début de projet.

ISO 9001 : Procédure de maîtrise des documents (4.2.3):

Les documents doivent être :

- Validés avant leur diffusion (par qui ? comment ?),
- Revus et mis à jour : identifier les modifications et la version en vigueur (par qui?, à quelle fréquence?),
- Diffusés pour que chacun puisse avoir à disposition les informations nécessaires au bon accomplissement de sa mission. Veiller à ce que les dernières modifications soient transmises aux utilisateurs du document. (qui est responsable? y a t-il un outil de diffusion automatique?),
- Lisibles pour identifier et assurer également la diffusion des documents d'origine extérieure nécessaires à la planification et à la maîtrise du système,
- Gérés : destruction, archivage, identification.

Bon à savoir :

Dans un premier temps, l'organisme devra définir les documents nécessaires au bon fonctionnement de son système qualité : cartographies, processus, procédures, instructions, enregistrements, etc.

Le but du système de management est de limiter les **risques** de non-qualité. L'organisme devra donc les identifier et mettre à disposition les moyens documentaires (instructions, modèles…) et les outils sur le terrain pour les minimiser.

Le niveau de détail de description d'un processus ou d'une opération doit être adapté au niveau de risque d'erreur de l'organisme. Ce niveau peut être défini en fonction de :

- La taille de l'organisation,
- La complexité de l'activité et des processus,
- Le niveau de compétences et d'expérience des collaborateurs / le taux de rotation du personnel.

Documents : Procédure de maîtrise des documents de Gottshol Alcuilux S.A.

Etape 6 : Définir les processus et leurs interactions 6

ISO 9001 : définition des processus (4.1 – Exigences générales)

En plus d'assurer la maîtrise de ses processus externalisés, l'organisme doit déterminer :

- Les processus nécessaires au système de management,
- Les **interactions** et les moyens de coordination entre les différents processus.

Bon à savoir :

Il existe différents types de processus :

- Les processus métier : production de bien ou de service,
- Les processus support ou de soutien, nécessaires au bon fonctionnement de l'organisme.

Exemple : ressources humaines, comptabilité, communication, informatique…

- Les processus de management : stratégie et direction, management de la qualité.

Après avoir listé ses différents processus, l'organisme les positionne les uns par rapport aux autres, en fonction des interactions qui les unissent. De cette façon, il en obtient la **cartographie générale**.

Documents : Cartographie du Cabinet Dr Becker & Associés et SIMEDA.

7 Etape 7 : Décrire un processus pilote

Le processus « pilote » est le premier validé. Il décrit la méthode utilisée pour satisfaire aux exigences de la norme.
Dans un premier temps, il décrit la situation réelle. La marge de progression est mesurée et les actions nécessaires sont mises en œuvre par la suite, notamment par l'application du processus d'amélioration continue.
La meilleure façon de procéder est de se rendre sur le lieu où se déroule le processus (atelier de fabrication, bureau concerné, …) et de noter l'enchaînement des diverses actions observées.

ISO 9001 : description des processus (4.1 - Exigences générales)

- Définir les moyens nécessaires à la maîtrise et à l'efficacité des processus.

Exemple : Détailler une étape d'un processus à l'aide d'une procédure, une instruction, un mode opératoire…

- Définir les ressources nécessaires (main d'œuvre, matériel, matière / information, méthode) et les outils (indicateur de performance, contrôles), pour veiller au bon fonctionnement des processus et à leur disponibilité.

Bon à savoir :

Chaque processus peut-être représenté par une séquence d'opérations. Si nécessaire, l'interaction entre les étapes pourra être précisée au sein de la description du processus.
Cette dernière peut être faite par différents moyens :

- Le logigramme,
- La feuille de calcul,
- L'outil informatique (logiciel),
- etc…

Définir la documentation du processus :

De manière générale, il est nécessaire d'**adapter la documentation** aux différents types d'utilisateurs (format : papier, informatique, écrit, illustration, vocabulaire et langue).

Ces documents et outils peuvent être :

- **Un outil informatique** (base de données, logiciel…).

- **Une procédure :**
  Elle sert au maintien du savoir-faire ou à la description d'un processus. L'organisme peut définir le format qui lui convient le mieux pour la description de ses procédures, sous condition qu'il soit conforme aux exigences de la procédure documentaire.

- **Une instruction :**
  Elle sert à la description précise d'une tâche, telle que l'utilisation d'une machine, d'un outil informatique et elle est également utile aux postes de travail avec une rotation de personnel pour être rapidement opérationnel et limiter le risque d'erreur.
  L'instruction doit donc être facilement lisible (éviter les abréviations, le jargon). Les schémas, photos, films et autres illustrations sont souvent adaptés à cette documentation « pratique ».

- **Un modèle de document / formulaire :**
  Imprimés ou en format électronique, les modèles de documents permettent la saisie aisée de toutes les données nécessaires, mais également d'uniformiser la communication interne et externe de l'organisme.
  Afin de garantir une utilisation adéquate il est nécessaire de bien réfléchir sur son contenu et sa structure. Un formulaire trop complexe ou trop long à compléter ne sera probablement pas utilisé.

Exemple : Modèle de compte-rendu de revue de direction, de rapport d'audit, bon de commande, feuille de demande de congé, modèle de facture, modèle d'enquête de satisfaction client.

- **Un enregistrement :**
  Il s'agit de preuves pour documenter le bon fonctionnement du système qualité, sous forme de résultats (indicateurs, évaluation des fournisseurs) ou de constats (grille de compétences, compte-rendu de revue de direction, certificat)
  Ces informations clé sont utilisées pour garantir la traçabilité et faciliter, respectivement documenter le processus décisionnel ou pour appuyer des décisions.
  La norme ISO 9001 : 2008 exige un certain nombre d'enregistrements. Pour le reste, c'est à l'organisme d'identifier les informations susceptibles d'être enregistrées. Il faut cependant prendre garde à ne pas exiger des collaborateurs la production de documents inutiles.

ISO 9001 : Les enregistrements

- 4.2.1 Les enregistrements jugés nécessaires par l'organisme pour le fonctionnement du système qualité.
- 5.6.1 Rapports de revue de direction.
- 6.2.2 Gestion des compétences : formation, savoir-faire et expérience des collaborateurs.
- 7.1 Conformité du processus de production et du produit aux exigences.
- 7.2.2 Rapport de revue des exigences relatives au produit et des actions qui en découlent.
- 7.3.2 Exigences relatives au produit pour le processus de conception et développement. Exigences fonctionnelles, de performance, réglementaires, légales, informations des conceptions similaires.
- 7.3.4 Rapport de revue de la conception et du développement et actions qui en découlent.
- 7.3.5 Rapport de la vérification de la conception et du développement et actions qui en découlent.
- 7.3.6 Rapport de la validation de la conception et du développement et actions qui en découlent.
- 7.3.7 Rapport de la modification de la conception et du développement et actions qui en découlent.
- 7.3.7 Rapport de la revue de la modification de la conception et du développement et actions qui en découlent.
- 7.4.1 Résultats d'évaluation des fournisseurs et actions qui en découlent.
- 7.5.2 Validation des processus de production et de préparation des services.
- 7.5.3 Si la traçabilité est une exigence, identification unique du produit.
- 7.5.4 Si l'organisme utilise la propriété du client (information, matière ou objet), identifier et enregistrer celle qui serait impossible à utiliser, endommagée ou perdue.
- 7.6 Référence pour l'étalonnage et la vérification des équipements de surveillance et de mesure (s'il n'existe pas d'étalons de mesure nationaux ou internationaux).
- 7.6 Résultats d'étalonnage et de vérification des équipements de surveillance et de mesure.
- 7.6 Evaluation de la validité des résultats antérieurs, dans le cas où un équipement de mesure et de surveillance est déclaré non-conforme aux exigences.
- 8.2.2 Rapports d'audit interne.
- 8.2.4 Preuve de la conformité du produit aux exigences et identification de la (des) personne(s) ayant autorisé la libération du produit pour livraison au client.
- 8.3 Si un produit est déclaré « non-conforme » aux exigences, la preuve de ce constat et actions qui en découlent (dont dérogation pour la libération du produit).
- 8.5.2 Résultats des actions correctives.
- 8.5.3 Résultats des actions préventives.

Documents : Description des processus supports de SIMEDA S.A., Extrait d'un intranet orienté Processus de Eurogroup Consulting.

Etape 8 : Etendre aux autres processus

Lorsque la description du processus « pilote » est jugée conforme aux exigences et aux attentes, il convient alors d'étendre la méthodologie à l'ensemble des processus identifiés. La norme ISO 9001 : 2008 comporte des exigences particulières concernant certains processus tels que la gestion des ressources humaines et la gestion des infrastructures afin de satisfaire aux exigences et attentes du client.

ISO 9001 : Ressources humaines (6.2)

Les ressources humaines doivent être gérées de sorte à garantir la conformité des produits et services. Ainsi, la norme demande de :

- Déterminer les **compétences** nécessaires concernant le personnel dont l'activité a un impact direct sur la conformité du produit.

Exemple : Choisir les postes de travail / les fonctions concernées et établir des fiches de poste / fiches de fonction.

- Mettre en œuvre les actions pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions.

Exemple : Plan de formation, sensibilisation, coaching. Fixation d'objectifs précis en termes de développement, de compétences. Evaluation des actions de formation (satisfaction des participants, acquisition du niveau de compétences requis…).

- **Communiquer** les objectifs qualité au personnel et leur expliquer l'impact de leurs activités sur l'atteinte des objectifs.

Exemple : Définition d'objectifs individuels, par équipe ou par départements en adéquation avec la stratégie globale.

- Conserver les enregistrements concernant la formation, le savoir-faire et l'expérience.

Exemple : Attestation de formation, fiche d'évaluation, matrice de compétences...

Documents : Processus de gestion des ressources humaines d'ALD Automotive.

ISO 9001 : Infrastructures (6.3) et environnement de travail (6.4)

L'organisme doit déterminer, fournir et entretenir les **infrastructures** nécessaires à la conformité du produit, c'est-à-dire :

- Les bâtiments et espaces de travail.

Exemple : planning d'entretien et maintenance.

- Les équipements : machines, logiciel, matériel.

Exemple : inventaire des équipements, suivi des contrôles et maintenances, suivi des mises à jour.

- Les services support.

Exemple : maintenance.

- L'organisme doit également déterminer et gérer **l'environnement de travail** nécessaire afin de garantir la conformité du produit (conditions physiques, environnementales).

Exemples : Bruit, température, éclairage, vibrations, rayonnement, odeurs, poussières.

Bon à savoir :

La description des équipements et services support peut être incluse dans la description des processus, dans les procédures…

ISO 9001 : Planification de la production et préservation produit (7.1)

En résumé, la planification de la production consiste à définir et à prévoir :
- Les objectifs et exigences relatives au produit et à ses composants.
- Les étapes de la production, les outils et autres supports associés (documentations, services, contrôles)
- Les ressources nécessaires, afin qu'elles soient disponibles au bon moment et au bon endroit.
- Les enregistrements nécessaires.

ISO 9001 : Définition et revue des exigences relatives au produit (7.2)

Avant la production, l'organisme doit définir toutes **les exigences** relatives au produit (exigences client, réglementaires…) et les revoir avant de s'engager à livrer un produit au client.

Bon à savoir :

Il s'agit de s'assurer de la conformité et de la disponibilité des ressources nécessaires à la production / réalisation du service en vue d'assurer la satisfaction du client.
L'organisme doit également définir les moyens de communication avec le client à ce sujet ainsi qu'en ce qui concerne la formalisation des accords commerciaux.
Exemple : Envoi d'une offre de prix, formalisation via un bon de commande…
L'organisme doit conserver une trace de cette revue et des actions qui en découlent (enregistrements).

ISO 9001 : Définition du processus de conception et développement (7.3)

L'organisme doit définir, le cas échéant, la façon dont il planifie, revoit, vérifie, valide et maîtrise le processus de conception et le développement.
Les éléments d'entrée, les représentants des différents départements et/ou parties prenantes et les moyens de communication sont des éléments clé à considérer.

ISO 9001 : Maîtrise des achats (7.4)

En fonction de leur impact sur la maîtrise de la qualité, les fournisseurs doivent être sélectionnés et évalués selon des critères clairement définis par l'organisme.
Un enregistrement de ces évaluations et des actions qui en découlent doit être conservé.
L'organisme devra décrire son processus d'achat et les exigences associées, ainsi que les contrôles nécessaires, relatifs aux produits et services achetés.

Documents : Formulaire d'évaluation des fournisseurs de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finances (Université de Luxembourg) et du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique.

ISO 9001 : Production / préparation du service et validation des processus (7.5.1 - 7.5.2)

L'organisme doit définir et valider les processus de production et de préparation du service. Il doit, notamment s'assurer de la **disponibilité** des ressources (matériel, information…) et de la **compétence** du personnel.

ISO 9001 : Identification, traçabilité, préservation du produit et propriété du client (7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5)

L'organisme doit définir comment il :

- Met en œuvre l'identification et la traçabilité du produit, si cela est nécessaire (7.5.3).

Exemple : Etiquetage, code barre, …

- Gère la propriété (physique ou intellectuelle) du client (7.5.4).

Exemple : Identification, stockage, protection, action en cas de dommages causés

- Préserve le produit lors des diverses manipulations (7.5.5).

ISO 9001 : Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure. (7.6)

L'organisme doit déterminer les étapes de surveillance et de mesure des produits et processus, ainsi que les équipements requis. L'utilisation de ces derniers est à documenter afin de garantir que les étapes de « surveillance et mesure » soient correctement effectuées (identification, étalonnage, calibration, vérification, préservation, etc.)

Etape 9 : Evaluation de la performance 9

ISO 9001 : Analyse des données (8.4)

L'analyse des données est un moyen d'identifier les axes potentiels d'amélioration de l'organisme. Plusieurs sources d'information peuvent être utilisées. La norme impose de recueillir et d'analyser les données concernant (8.4) :

- La satisfaction des clients,
- La conformité aux exigences relatives au produit,
- Les caractéristiques et évaluations des processus et produits (audits, indicateurs…),
- Les fournisseurs.

ISO 9001 : Satisfaction des clients (8.2.1)

La norme n'exige pas la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Chaque organisme est libre de définir les moyens les plus pertinents pour évaluer le niveau de satisfaction des exigences du client.
En revanche, ces moyens doivent être clairement définis.
Il peut, par exemple, s'agir de(s) :

- Enquêtes de satisfaction client,
- Sondages d'opinion / panel de consommateurs.,
- Toute remontée d'information transmise aux collaborateurs (commerciaux, livreurs, service après-vente, comptables, réceptionnistes…) ou aux partenaires.

Documents : Formulaire d'évaluation de la satisfaction client d'AXA Luxembourg, d'Eurogroup, du Cabinet d'Orthodontie Becker & Associés, du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique.

ISO 9001 : Audits internes (8.2.2)

L'organisme doit planifier et mener des audits internes à intervalles réguliers.
Ces audits ont pour but d'évaluer que :

- L'organisme fonctionne conformément aux exigences qu'il a établies pour son système de management (processus, procédures, instructions…),
- Le système qualité établi est **conforme** aux exigences de la norme,
- Le système de management de la qualité est **efficace**.

Lors de la programmation des audits, l'organisme doit:

- Établir une procédure qui définit les responsabilités, les exigences, les enregistrements nécessaires à la conduite des audits,
- Établir un programme d'audit, comprenant :
  - Le critère d'audit : ce à quoi le fonctionnement de l'organisme est comparé (exigences, procédures, politique, loi, réglementation…),
  - Le champ d'audit : processus, département, site…
  - La fréquence des audits.
- Avoir conscience que les auditeurs ne peuvent pas évaluer leur propre travail,
- Établir les enregistrements des audits. (Ex. : plan d'audit, rapport d'audit)
- Enregistrer, mettre en œuvre et évaluer les actions correctives identifiées suite aux audits (sous la responsabilité de l'encadrement du domaine audité).

Bon à savoir :

Il existe une norme ISO 19011 :2002 qui définit les « lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ».
Suivant la taille et l'étendue géographique d'un organisme les audits peuvent se réaliser en une seule fois ou être scindés (d'où la nécessité de définir un champ d'audit).
Les auditeurs « internes », qui peuvent être des personnes externes à l'organisme, doivent avoir reçu une formation sur la norme et sur la méthode d'audit. Cette formation peut être dispensée par le responsable qualité de l'organisme.

L'organisme peut également faire appel à un consultant ou au **Club des auditeurs** (se renseigner auprès du MLQ).

Documents : Procédure Audit interne de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finances (Université de Luxembourg) et du Cabinet d'Orthodontie Becker & Associés.

ISO 9001 : Surveillance et mesure des processus (8.2.3)

L'organisme doit mesurer la performance de ses processus et mettre en œuvre des actions d'amélioration si les objectifs ne sont pas atteints.
Il n'est pas absolument nécessaire de définir un indicateur par processus. L'organisme est libre de choisir les indicateurs les plus pertinents. Ceux-ci doivent être reliés à des objectifs.
Les moyens d'évaluation établis doivent être pertinents pour l'organisme afin de soutenir le processus décisionnel (actions d'amélioration).

Documents : Extrait du tableau de bord (BSC) de Simeda

ISO 9001 : Surveillance et mesure du produit (8.2.4)

L'organisme doit :

- Définir les moyens pour surveiller les caractéristiques du produit en vue de respecter les exigences (client, réglementaires, normatives…). Il peut choisir le(s) moment(s) le(s) plus approprié(s), les moyens et la fréquence de cette évaluation,
- Conserver la preuve de la conformité aux critères définis. (Enregistrement),
- Identifier la (les) personne(s) ayant autorisé la libération du produit après vérification.

10 Etape 10 : Initier l'amélioration continue

L'analyse des données permet d'obtenir des informations concrètes sur les forces et opportunités d'amélioration de l'organisme. Ce dernier devra ensuite définir, mettre en œuvre et évaluer un plan d'action des améliorations. Ce plan concerne potentiellement :

- La maîtrise du produit non-conforme,
- Les actions correctives,
- Les actions préventives,
- Le traitement des réclamations,
- Les actions curatives.

Une procédure décrivant l'utilisation du plan d'action est requise.

ISO 9001 : Maîtrise du produit non-conforme (8.3)

Dans le cas où, suite aux mesures de surveillance, un produit se révèle non-conforme aux exigences, l'organisme doit définir la façon de gérer ce produit (procédure), et notamment les éléments suivants :

- L'identification, le stockage et la maîtrise du produit,
- Le responsable du traitement,
- Le responsable en charge d'accorder son utilisation ou sa validation,
- L'élimination de la non-conformité détectée et la réévaluation de la conformité,
- Les actions à mettre en œuvre si la non-conformité est détectée après la livraison chez le client et/ou son utilisation (traçabilité, rappel de produit).

Documents : Procédure de maîtrise du produit non-conforme de Simaform.

ISO 9001 : Actions correctives (8.5.2) et préventives (8.5.3)

L'organisme conserve la trace (enregistrement) de toutes les non-conformités et réclamations des clients ainsi que des analyses y afférentes. Les résultats d'analyse déterminent les actions correctives à mettre en œuvre. Une procédure correspondante doit être établie.
L'organisme doit également réaliser une analyse des non-conformités potentielles (risques). Des actions préventives doivent être mises en place pour les éviter. Une procédure correspondante est établie.
Ces deux procédures obligatoires sont généralement réunies en un seul document.
Les moyens de communication concernant le traitement des réclamations des clients doivent également être définis (7.2.3).

Documents : Procédure Actions correctives et préventives, maîtrise du produit/service non-conforme de la Faculté de Droit, d'Economie et de Finances (Université de Luxembourg).

11 Etape 11 : Création du manuel qualité

Le manuel qualité est un condensé du système de management de la qualité de l'organisme. Il peut éventuellement être utilisé à des fins commerciales.

ISO 9001 : Manuel qualité (4.2.2)

Le manuel qualité doit comprendre :

- Le domaine d'application du système ainsi que la mention et la justification des exclusions,
- La référence aux procédures du système qualité,
- Les interactions entre les processus.

Chaque organisme est libre d'y ajouter les éléments qu'il souhaite.

Documents : Manuel Qualité de Muller & Wegener

12 Etape 12 : Revue de direction

ISO 9001 : Revue de direction (5.6)

La revue de direction permet de faire le point sur l'efficacité du système de management de la qualité et de définir les actions à mettre en œuvre pour l'amélioration du système. Elle doit être planifiée et réalisée à intervalles réguliers. Elle est généralement préparée et présentée par le responsable qualité à la direction de l'organisme.
L'organisme doit conserver un enregistrement du déroulement de cette revue (éléments d'entrée - 5.6.2) et des actions qui ont été décidées (éléments de sortie - 5.6.3).

Bon à savoir :

Pour ne pas oublier un des éléments exigés par la norme, le MLQ Asbl a intégré l'ensemble des éléments d'entrée et de sortie dans le formulaire du compte-rendu de la revue de direction.
En plus des éléments stipulés dans le chapitre 5.6, il peut être intéressant d'ajouter systématiquement les points suivants à l'ordre du jour :

- Mise à jour de la politique qualité,
- Revue des exigences légales,
- Planification du système de management de la qualité (5.4.2).

Exemple : Planification des audits.

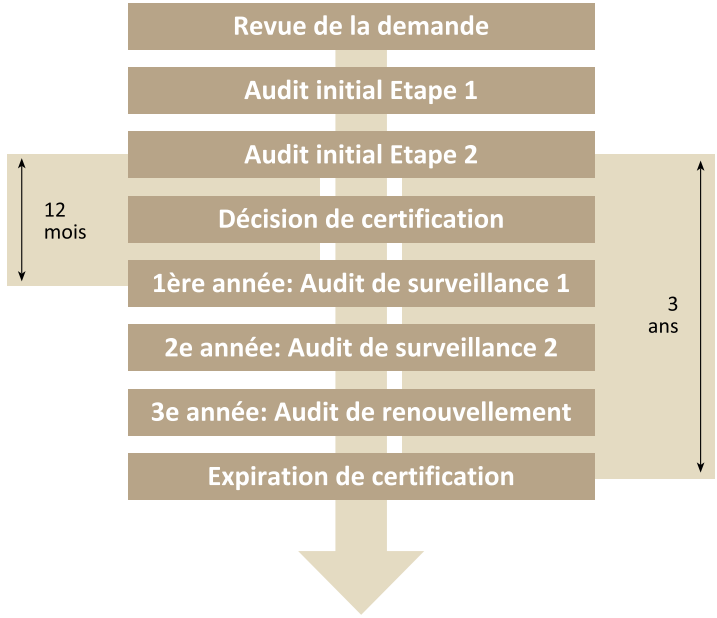
Documents : Compte-rendu de revue de direction d'ALD Automotive Luxembourg.

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

Interview de l'équipe de certification de la Société Nationale de Certification et d'Homologation (SNCH).

Comment se déroule le processus de certification ?

Le processus de certification de la SNCH est défini par la norme ISO 17021. Il se traduit par le schéma suivant :



Quels sont les critères de sélection d'un certificateur ?

Plusieurs critères peuvent entrer dans le choix d'un organisme certificateur, parmi lesquels on peut citer son accréditation et ses reconnaissances réglementaires, sa réputation et son expérience dans un domaine particulier, mais bien évidemment aussi sa réactivité et les tarifs pratiqués.

Quels sont les avantages de l'accréditation selon la norme ISO 17021 ?

La norme ISO 17021 fixe des règles communes aux organismes certificateurs, afin de garantir une approche équilibrée dans un monde concurrentiel. L'accréditation selon ISO 17021 permet une reconnaissance internationale du moment que les organismes accréditeurs sont membres de l'IAF (International Accreditation Forum). La SNCH a d'ailleurs été le premier organisme de certification accrédité par l'OLAS.

L'organisme certifié peut-il demander à changer de certificateur au cours du cycle de certification ?

L'organisme certifié a effectivement la possibilité de rompre son contrat de certification avant la fin du cycle. Ceci fait partie des relations contractuelles entre les deux parties. Le cas échéant, un autre certificateur peut reprendre la certification en appliquant les règles du guide IAF.

Comment sont sélectionnés les auditeurs ?

Comme exigé par les normes ISO 17021 et ISO 19011, les auditeurs de la SNCH sont sélectionnés sur base de critères tels que leur formation initiale et leur expériences professionnelle et d'audit. Il est ainsi assuré qu'ils disposent des compétences nécessaires pour la certification de l'organisme client. La SNCH accorde également une très grande importance à l'impartialité totale de ses auditeurs, afin d'éviter tout conflit d'intérêt, par exemple, avec des activités de conseil.

L'organisme certifié peut-il demander à changer d'auditeur s'il n'est pas satisfait ?

La norme ISO 17021 donne effectivement à l'organisme client la possibilité de formuler une objection justifiée à la désignation d'un auditeur. L'organisme certificateur doit alors reformer l'équipe d'audit.

ASTUCES DE CERTIFICATEUR

Interview avec Stefan Zerwes, directeur de l'European Society for Certification of Management Systems (ESCEM) A.s.b.l.

Selon vous, quel est l'intérêt pour une entreprise de mettre en place un système qualité ?

De par mon expérience des systèmes de management de la qualité, je dirais que l'intérêt majeur de tels systèmes est la pérennisation des activités de l'entreprise, dans la mesure où le service au client est assuré. Ceci passe par une optimisation des ressources, une maîtrise des risques et une capitalisation de l'expérience des collaborateurs. La communication à l'intérieur de l'entité, mais également vers l'extérieur est améliorée, ce qui augmente la visibilité pour toutes les parties concernées.

Quels conseils donneriez-vous à une entreprise qui souhaite mettre en place un système qualité conformément à la norme ISO 9001 : 2008 ?

Le plus important à mon sens, même si cela peut sembler évident, c'est la conviction de la direction à son plus haut niveau quant aux effets bénéfiques d'un système de management de la qualité pour son entreprise. De son implication dans la démarche en tant que moteur, dépendra l'efficacité du système. Ensuite, il s'agira de cartographier les activités de l'entité et de définir les critères et méthodes nécessaires à garantir son bon fonctionnement ; ceci passe par une formation pertinente et efficace des collaborateurs. Le travers qu'il faut absolument éviter c'est de décrire l'organisation que l'on souhaiterait avoir plutôt que l'organisation réelle, que l'on va améliorer. En somme, ne pas être trop ambitieux au départ mais privilégier des avancées certes plus modestes mais réalistes qui s'avèreront être bien plus pérennes à moyen et long terme.

Quelle valeur ajoutée l'accréditation selon la norme ISO 17021 apporte-t-elle au processus de certification ?

Faire certifier son système de management par un organisme de certification accrédité permet de garantir une certaine rigueur dans sa démarche, puisqu'elle se base sur des règles précises, reproductibles et transparentes. L'impartialité d'un tel organisme est également un atout majeur à souligner. Enfin et c'est peut-être le plus important en terme d'image de marque, un certificat émis par un organisme de certification portant la mention ISO 17021 garantit un réel gage de sérieux, ce qui confère vis-à-vis de l'extérieur, et donc des clients, une reconnaissance incontestable.

Quels sont les points clés vérifiés lors de l'audit initial ?

Un premier point incontournable vérifié lors de l'audit initial est la mise en place de la documentation, notamment la politique, le manuel, les procédures qualité. Celle-ci doit être conforme aux exigences de la norme.

Ensuite, on s'assure que la stratégie déployée par l'entreprise est en adéquation avec son activité, ses ressources. Pour ce faire, on évalue ses indicateurs, ses objectifs et on vérifie que le processus d'amélioration est bien en place. Ceci passe par la mesure de la satisfaction des clients et le traitement des réclamations.

Puis, selon l'adage de la norme « on écrit ce que l'on fait et on fait ce que l'on écrit », les auditeurs vérifient la mise en œuvre des procédures, en suivant des cas concrets, directement aux postes de travail.

Quels sont les points clés vérifiés lors des audits de suivi ?

Si je peux me permettre cette familiarité, je dirais qu'un audit de suivi débute toujours par la question « quoi de neuf ? ». En effet, en premier lieu, pour bien comprendre l'évolution de l'entreprise, il s'agit d'enregistrer les changements et de prendre bien note des faits marquants, notamment des difficultés rencontrées depuis l'audit précédent.

Comme au premier audit, les incontournables sont la vérification :
- De la conformité du système de management vis-à-vis des exigences de la norme,
- Du suivi des exigences du client et le cas échéant, de ses réclamations,
- De l'adéquation entre les procédures de travail (ce qui est écrit) et la pratique (ce qui est fait),

En conclusion, il s'agit d'évaluer la vitalité du système de management.

Qu'est-ce qu'un système qualité efficace ?

Une condition primordiale à un système de qualité performant est son appropriation par la direction mais aussi par l'ensemble des utilisateurs, qui en sont les acteurs.
Un système de management doit permettre de détecter ses points faibles (par une série d'outils mis en place, tels les audits internes, …) et être capable d'y remédier, donc de s'améliorer, sans délais indus. Un système de management efficace saura anticiper ses points faibles, axer son œuvre sur la prévention, notamment par une prise en compte - donc une bonne connaissance - des exigences implicites et explicites du client, et par extension, une prise en compte des exigences de l'ensemble des parties prenantes.

Enfin, un bon système doit également être capable de détecter ses points forts, afin de valoriser le positif, ce qui permettra d'accroître la motivation du personnel.

Quelles sont les erreurs courantes faites par les certifiés ?

Tout d'abord, et au risque de me répéter, l'élément primordial est l'implication de la direction à son plus haut niveau.

Ensuite, il existe toute une série d'erreurs possibles comme les documents irréalistes, « nice to have », mais totalement déconnectés de la réalité.

Par ailleurs, le manque de corrélation entre le système de management et les ressources disponibles mais aussi des plans d'action trop ambitieux constituent des défaillances fréquemment rencontrées, surtout lors du premier audit de suivi, lorsque le système cherche encore ses marques.

Un autre problème que nous rencontrons parfois, c'est l'intégration incohérente des services supports dans la démarche qualité ; celle-ci est certes principalement basée sur le cœur du métier de l'entreprise, mais les processus supports apportent, comme leur nom l'indique, une contribution non négligeable, souvent même primordiale à la bonne marche de l'entreprise.
Enfin, un point essentiel dans le bon fonctionnement d'un système de management est la capacité à remettre en cause ses propres méthodes, ses outils. Ne pas savoir prendre suffisamment de recul, avancer « la tête dans le guidon » constituent des dysfonctionnements qui ne sont pas inhabituels.

Construction
Développement
Compétences
Management
Construction Durable
Technique
Maîtrise
Sécurité
Santé
Prévention
Energie

L'avenir se forme...

PROJET COFINANCE
PAR L'UNION EUROPEENNE

IFSB
Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.
5, Zone d'Activités Economiques Krakelshaff, L-3290 BETTEMBOURG
T (352) 26 59 56 - 1 F (352) 26 59 07 44 E contact@ifsb.lu W http://www.ifsb.lu

2

PAROLES
d'adhérents

Interview des Lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité

Retour d'expérience de trois lauréats du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010.

Quel a été le facteur déclencheur de l'initiative de participer au Prix Luxembourgeois de la Qualité ?

CBL : Bien que nos réalisations prouvent notre engagement et notre savoir-faire, il fallait démontrer et informer au-delà de la palissade du chantier que le personnel de CBL est pleinement impliqué dans les processus de Qualité, de Sécurité et de respect de l'Environnement.

Vectis : Vectis PSF propose des services de constitution et de gestion d'entreprise. Etant membre du MLQ depuis 5 ans, il nous a semblé intéressant de prendre part au concours afin de profiter de l'expérience de l'évaluation et d'en tirer divers apprentissages.

Zitha : Nous avons souhaité lancer un défi à nos collaborateurs d'une part. Mais le but de la démarche était surtout de montrer la qualité des soins et la sécurité des services fournis tout au long du parcours du patient, ainsi que la reconnaissance obtenue de la part des patients.

Que vous a apporté le processus d'évaluation du Prix ?

CBL : L'évaluation a permis de constater le chemin accompli et surtout de voir la direction à prendre pour s'améliorer.

Vectis : Profiter du regard d'évaluateurs externes à notre secteur d'activité et celui de notre marché a été particulièrement intéressant. Le temps ainsi pris à la préparation et la visite elle-même a été l'occasion de nous interroger, et voir émerger des idées dont nous avons ensuite très vite fait quelques projets d'amélioration.

Zitha : Ce fut l'occasion de bénéficier d'un regard critique sur les processus établis pour en déduire des pistes d'amélioration concrètes.

Quelles sont les retombées de cette victoire en interne ?

CBL : La reconnaissance du travail des équipes de CBL a apporté beaucoup de fierté et cela à tous les degrés ou qualités du personnel.

Vectis : Le prix est considéré comme un encouragement à poursuivre un certain nombre d'efforts - le premier d'entre eux étant par exemple la mise en place à un niveau global pour l'entreprise - d'une démarche RSE/QSE, devenue une partie intégrante et importante de sa gouvernance.

Zitha : Etant donné que nous sommes un service faisant partie de la clinique, les retombées internes furent très importantes. La victoire a amélioré l'attractivité de notre service de rééducation gériatrique et elle nous a donné l'occasion de diffuser les résultats au sein de la clinique.

Que vous a apporté la victoire au Prix Luxembourgeois de la Qualité sur le plan marketing ?

CBL : Une Victoire au Prix Luxembourgeois de la Qualité dépasse le cadre d'une certification puisqu'elle ne sanctionne pas une conformité à un système mais le fait que, en 2010, la meilleure société dans la catégorie Grande Entreprise est CBL. Lorsque nous présentons CBL nous mettons l'accent sur le Prix et le fait qu'il est remis par le Ministre de l'Economie et du Commerce Extérieur.

Vectis : D'un point de vue marketing, les conférences déjà tenues et à venir sont l'occasion de revenir sur notre métier et l'orientation qualité qui nous anime. Le prix est un formidable signal qui renforce et crédibilise notre message.

Zitha : Cela a sans aucun doute amélioré l'attractivité du service de rééducation gériatrique vis-à-vis des patients et des médecins. En outre notre service se montre actif dans les activités de recherche orientées sur l'amélioration de la qualité: e.a. participation au workshop « Exchange to innovate » à Luxembourg, à l'échange d'expériences et best practices avec d'autres entreprises.

Quelle a été la réaction de vos parties prenantes (clients, prospects, partenaires…) ?

CBL : Depuis plusieurs années, nous demandons et nous offrons à nos parties prenantes de la visibilité sur nos actions et engagements respectifs. Le retour quant au Prix Luxembourgeois de la Qualité n'est pas une surprise de leur part mais une satisfaction pour avoir collaboré à une œuvre dont la lumière rejaillit sur eux aussi.

MLQ

Vectis : Nous avons reçu de nombreuses félicitations de nos contreparties, clients ou fournisseurs, dès qu'elles ont lu la presse, ou lorsque nous avons communiqué avec elles sur le sujet.

Zitha : Nous avons encore amélioré l'attractivité de notre service vis-à-vis nos patients et médecins. Nous avons pu démontrer la qualité des soins à nos partenaires tels que le Ministère de la Santé ou la Caisse Nationale de Santé.

(Service de rééducation gériatrique)

Retrouvez les interviews dans leur intégralité sur **www.mlq.lu**

Mouvement Luxembourgeois
pour la Qualité A.s.b.l.

LA QUALITÉ PORTE UN NOM. POURQUOI PAS LE VÔTRE?

avec le soutien de :

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur

ILNAS
Institut Luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services

en partenariat avec :

GOODYEAR

P&T LUXEMBOURG

pwc

Cercle de Bonnes Pratiques : Interview Dr Germain BECKER

Dr Germain BECKER

Propriétaire du Cabinet d'Orthodontie BECKER & Associés, présent à Luxembourg-Ville, Kirchberg, Dudelange, Ettelbrück, Wiltz.

Partenaire du MLQ pour l'organisation des Cercles de Bonnes Pratiques.

Le Cabinet d'orthodontie BECKER & Associés est très actif en termes de Management de la Qualité, en quête permanente d'Excellence au quotidien dans tous les domaines de ses prestations. L'innovation, la comparaison et la mise en place de Bonnes Pratiques fait partie intégrante de leur culture et cet engagement est confirmé par plusieurs accréditations et récompenses :

2010:
- Finaliste à l'EFQM Excellence Award (niveau Européen).
- Certificats d'Excellence au BFO (Board Français d'Orthodontie) et au WBLO (World Board of Lingual Orthodontics)
- Présidence de la Société Européenne d'Orthodontie Linguale (ESLO)

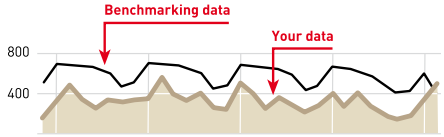
2006: Prix Luxembourgeois de la Qualité

2004-2010: Membre du groupe de benchmarking Society for Quality in Dentistry (Suisse)

Vous participez à des groupes d'échanges de Bonnes Pratiques, au niveau européen, depuis plusieurs années. Quels bénéfices en retirez-vous ?

Le processus d'innovation et l'amélioration des performances qui s'ensuit, a souvent à sa source l'échange d'expériences et la confrontation des idées.
C'est la 'fertilisation croisée' qui permet à toute organisation de se remettre en question et de mieux exploiter le formidable potentiel de ses ressources.
Cette démarche est d'autant plus pertinente qu'elle s'ouvre à d'autres organisations venant d'autres secteurs, qui doivent faire face aux mêmes problématiques de management et de satisfaction de leurs partenaires.

Notre participation à différents groupes de benchmarking européen (EFQM, Society for Quality in Dentistry, Bbest, cercles professionnels, etc.) nous conduit à mesurer régulièrement l'efficacité de nos processus, évaluer nos projets, penser 'préventif', innover par des actions d'améliorations adéquates, et donc : améliorer nos résultats !

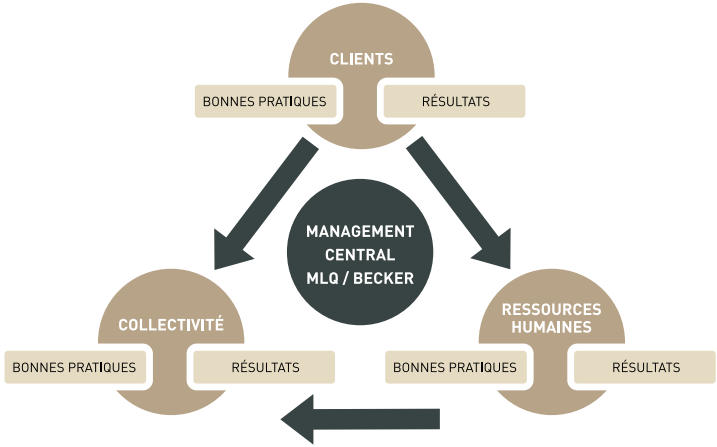


Quel est l'avantage pour les participants de la méthodologie choisie pour les Cercles de Bonnes Pratiques ?

La méthodologie appliquée au MLQ pour la gestion des Cercles est en ligne avec le modèle EFQM et le PLQ, selon laquelle nous

- Définissons les domaines clés de satisfaction mesurables,
- Établissons un questionnaire commun d'évaluation,
- Réalisons les enquêtes de satisfaction,
- Comparons nos résultats par des indicateurs de perception et de performance.

Le tout, avec le support logistique du MLQ et sous la confidentialité et l'anonymat des résultats garantis par le MLQ.
La séance de restitution des résultats permet ensuite à chacun de comparer ses résultats, d'expliquer ses bonnes pratiques et d'apprendre mutuellement des autres participants, avec une présentation générale des meilleures pratiques sur base volontaire lors de la prestigieuse Semaine de la Qualité.



Quel bilan faire pour cette année de lancement et quelles perspectives pour 2011 ?

En 2011, nous consoliderons ces groupes par l'arrivée de 13 nouvelles organisations intéressées. Pour cette première année, les résultats sont encourageants avec 69% de taux de satisfaction des participants et 83% de reconduction de participation en 2011, montrant ainsi la valeur de ajoutée de ces Cercles.
Dans le même esprit, nous allons aussi innover en 2011 avec, pour chaque Cercle de Bonne Pratique, une option sous forme de questionnaire spécifique d'auto-évaluation qui va suivre exactement les critères et sous-critères du modèle EFQM, permettant à chacun de mieux se mesurer au niveau des pratiques en place et des résultats correspondants obtenus.

Toute entreprise engagée dans la Qualité, quel que soit son stade de maturité, est donc la bienvenue pour participer, sans autre condition que…la motivation de progresser !

Quels sont vos projets pour 2011 et les années à venir ?

Notre objectif est de poursuivre constamment notre progression vers l'Excellence et notre but ultime : la satisfaction permanente et optimale de nos patients en traitement orthodontique. Pour nous, le partage des bonnes pratiques participe à la réalisation de cette exigence.
Le résultat de nos efforts s'est concrétisé en 2010 avec une réussite collective majeure : le 'triplé' gagnant avec le prix de Finaliste à l'EFQM Excellence Award et les certificats d'Excellence professionnelle au BFO (Board Français d'Orthodontie) et WBLO (World Board of Lingual Orthodontics).
Nous continuons sur cette dynamique en 2011 avec plusieurs projets innovants d'envergure, notamment en termes d'infrastructures et de qualité de prise en charge des patients dans nos cabinets de Luxembourg et d'Ettelbrück.

L'Excellence, un objectif de tous les instants !

Emprunter le tunnel en toute sécurité grâce aux technologies de Siemens
Solutions intégrées pour la sécurité et la supervision
siemens.lu
SIEMENS

VOTRE PARTENAIRE EN:
• Équipement technique du bâtiment
• Gestion technique des bâtiments & service
• Technique de l'informatique, de la communication et de la sécurité
• Production et fourniture d'énergie
• Utilisation rationelle de l'énergie
• Centrales électriques et thermiques
• Installations d'aération et de ventilation
• Technique de salle blanche
• Recherche & développement
IHR STARKER PARTNER IN:
• Technischer Gebäudeausrüstung
• Gebäudemanagement & Service
• Daten-, Kommunikations- & Sicherheitstechnik
• Contracting
• Energie-Effizienz
• Kraftwerks- & Energietechnik
• Industrieller Lufttechnik
• Reinraumtechnik
• Forschung & Entwicklung
25 ans
PAUL WAGNER ET FILS
PAUL WAGNER ET FILS S.A.
9, rue Robert Stumper
Z. A. Cloche d'Or
L-2557 Luxembourg
Tel. +352 48 19 91 1
Fax +352 49 61 48
info@pwagner.lu
www.pwagner.lu
best in technical performance

EHL Mise à jour du guide HACCP

L'outil HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) a été élaboré et développé par des experts.
Cet outil, que l'on peut considérer comme un concept normatif permettant de garantir l'assurance qualité, est imposé comme standard par les autorités européennes et nationales pour l'hygiène des aliments.

«Paquet hygiène»

En raison des graves crises alimentaires que l'Europe a connu récemment, l'Autorité Européenne de Sécurité des Denrées Alimentaires (EFSA) a décidé de mettre en place une nouvelle réglementation, avec l'entrée en vigueur du règlement européen 178/2002/CE, surnommé le «food law». D'autres textes lui ont fait suite, dont une série de règlements dénommés le «paquet hygiène».

Celui-ci est un ensemble de plusieurs textes législatifs adoptés par l'Union Européenne qui s'appliquent «de la fourche à la fourchette», autrement dit depuis la production primaire animale ou végétale jusqu'au consommateur.

Les objectifs de ce «paquet hygiène» sont :

- Assurer un niveau élevé de protection de la santé du consommateur,
- Garantir la sécurité sanitaire des aliments en harmonisant les systèmes de surveillance et de contrôle dans l'Union Européenne et les pays tiers,
- Permettre une libre circulation des denrées alimentaires, qu'elles proviennent de végétaux ou d'animaux, ainsi que des aliments pour animaux,
- Permettre aux évolutions technologiques d'intégrer les progrès scientifiques et techniques.

Le «paquet hygiène», en application depuis le 1er janvier 2006 pour l'ensemble de la chaîne alimentaire, vise à mettre en place une politique unique et transparente en matière d'hygiène et d'alimentation et à créer des instruments efficaces pour gérer les alertes alimentaires.

Trois règlements traitent respectivement des denrées alimentaires en général (852/2004/CE), des denrées alimentaires d'origine animale (853/2004/CE) et de l'alimentation animale (183/2005). Deux règlements (882/2004/CE et 854/2004/CE) concernent les services officiels de contrôle, et le «food law» établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire (178/2002/CE).

Le «paquet hygiène» définit les obligations spécifiques aux professionnels de l'alimentaire:

- Mettre en place un système de traçabilité,
- Intégrer un système de retrait/rappel de produits susceptibles de présenter un risque pour la santé publique (gestion des non conformités),
- Information des services de contrôle officiel. (Au niveau du Luxembourg → notification à la sécurité alimentaire)

HACCP

Le Codex Alimentarius, programme commun de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation (FAO) et de l'Organisation mondiale de la santé (O.M.S.), recommande d'utiliser le système HACCP dans son «code d'usage international recommandé – principes généraux d'hygiène alimentaire».

L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point ou Analyse des risques et points critiques) est une méthode d'assurance qualité permettant la maîtrise de la qualité des produits alimentaires. Elle garantit la sécurité et l'hygiène des denrées à tous les niveaux de leur production.

L'analyse des risques comprend sept principes :

1. Procéder à une analyse des risques,
2. Déterminer les «points critiques à maîtriser», CCP,
3. Établir les limites déterminantes de chaque CCP,
4. Mettre en place un système de surveillance permettant de maîtriser les CCP,
5. Déterminer quelles sont les mesures correctives à prendre lorsque la surveillance révèle qu'un CCP donné n'est pas maîtrisé,
6. Appliquer des procédures de vérification afin de confirmer que le système HACCP fonctionne efficacement,
7. Constituer un dossier dans lequel figureront toutes les procédures et tous les relevés concernant ces principes et leur mise en application.

Hygiène alimentaire dans les hôpitaux

L'alimentation hospitalière est par définition de type collective pour les personnes hospitalisées dans des établissements de soins (hôpitaux, cliniques, établissements spécialisés, …). La restauration dans les hôpitaux s'adresse à des personnes malades et fragilisées. C'est pourquoi, elle est considérée comme un soin au patient qui peut être à visée préventive et/ou curative. L'alimentation dispensée dans les établissements hospitaliers est considérée comme élément essentiel et/ou complémentaire à la prise en charge d'un grand nombre de pathologies.

L'objectif de l'alimentation hospitalière est de s'assurer qu'elle soit adaptée aux besoins des patients, équilibrée, saine et variée. Il est également nécessaire d'ajuster les régimes alimentaires en fonction de la pathologie et d'éviter la dénutrition, d'où l'importance de travailler en équipe multidisciplinaire.

L'alimentation est le siège de plusieurs risques pour la santé liés surtout à la multiplication de germes pathogènes, à la présence de contaminants d'origine biologique, physique ou chimique. De plus, certains malades ont des risques accrus, leurs moyens de défense étant diminués, ils sont plus sensibles aux toxi-infections (TIAC). Les aliments préparés selon des règles d'hygiène moins strictes peuvent être le vecteur d'infections ou d'intoxications pour ces patients à risque, alors que cela ne serait pas le cas dans une population saine. Afin de limiter respectivement d'éviter ces dangers potentiels pour la santé des patients, les règles d'hygiène doivent être respectées d'une façon particulièrement stricte dans les établissements de santé et ceci sur l'ensemble de la chaîne alimentaire, c'est-à-dire à partir de la réception des matières premières, en passant par leur stockage et leur préparation jusqu'à la distribution des repas.

Rôle de l'EHL

L'Entente des Hôpitaux Luxembourgeois (EHL) a élaboré en 2004 un guide de bonnes pratiques HACCP destiné à tous les acteurs du secteur de la santé au Luxembourg.

A la base, se trouve la préoccupation primordiale de la protection de la santé publique. Le guide s'appuie sur des méthodes préventives reconnues, respecte la diversité des unités de production, le nombre variable d'unités alimentaires et de la taille des différents hôpitaux. Il s'agit également de promouvoir l'image de marque de la restauration du secteur hospitalier, au niveau de la qualité du séjour du patient en axant la préoccupation primordiale sur la sécurité (alimentaire) du patient par une gestion des risques adaptée. Il est évident que la restauration hospitalière joue un rôle important dans la perception globale de la qualité du séjour à l'hôpital. Ainsi elle est un élément déterminant dans la satisfaction des usagers.

Ce guide de bonnes pratiques HACCP est un outil de travail à l'attention des professionnels des établissements de soins et permet de par son application, de garantir la sécurité et la salubrité des denrées alimentaires préparées et distribuées par les établissements hospitaliers aux patients, visiteurs et personnel, et ceci quels que soient la taille de l'établissement, le principe de fonctionnement ou la méthode de production (liaison chaude, froide ou mixte). Le guide HACCP peut également être utilisé comme référence à la formation continue du personnel hospitalier.

Le guide HACCP de l'EHL est actuellement révisé pour être mis à jour conformément aux nouvelles exigences légales en vigueur et à l'évolution des techniques et des connaissances du secteur. Cette révision est réalisée par un groupe HACCP, composé d'une équipe multidisciplinaire comprenant des cadres de la restauration, de la production alimentaire et de l'hôtellerie, des diététiciens, des infirmiers hygiénistes, ainsi qu'un coordinateur de l'EHL. Ce groupe s'est réuni régulièrement ces derniers mois pour réaliser ce travail.

Le nouveau guide abordera de nouvelles thématiques telles que la biberonnerie, qui est la préparation de l'alimentation des nouveau-nés et des nourrissons; ou encore le «fingerfood», qui est l'alimentation avec les doigts, qui s'adresse surtout aux personnes ne pouvant plus utiliser correctement les couverts à cause de diverses pathologies (Parkinson, Alzheimer, etc.). D'autres thèmes seront également plus développés comme la cuisine thérapeutique. La révision du guide permettra d'étoffer la partie concernant la vérification des règles de bonnes pratiques élaborés en mettant l'accent sur les moyens adaptés comme l'autocontrôle par le biais d'audits qualité et de procédure selon des règles d'échantillonnage prédéfinis sur base de recommandations scientifiques en la matière.

La nouvelle mise à jour du guide tend à mieux correspondre aux pratiques actuelles et devrait être diffusée pour l'année 2011.

Aurélie ONRAET
Chargée de mission
Entente des Hôpitaux Luxembourgeois
http://www.ehl.lu

3

Annuaire adhérents

Staff

Première entreprise luxembourgeoise de Travail Temporaire certifiée OHSAS 18001*.
Staff. Encore et toujours du concret.
* santé et sécurité au travail

2 Agences I 9 Ans de Croissance I 700 Entreprises Clientes I 500 Personnes au Travail

Agence INDUSTRIE & TERTIAIRE
Rue de la Libération, 29
L - 4210 Esch-sur-Alzette
☎ (+352) 26 54 29-1
(+352) 26 54 29-99

Agence BÂTIMENT & TRAVAUX PUBLICS
Rue de la Libération, 37
L - 4210 Esch-sur-Alzette
☎ (+352) 26 53 39-1
(+352) 26 53 39-99

INTERIM & RECRUTEMENT
contact@staff.lu www.staff.lu

I. CONTACTS UTILES

QUALITÉ

Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services

ILNAS
www.ilnas.public.lu

L'ILNAS propose les services suivants :

- **La normalisation (Organisme Luxembourgeois de Normalisation)**
  - L'inscription gratuite aux comités techniques de normalisation
  - La consultation gratuite des normes dans les locaux de l'ILNAS
  - La vente de normes

Contact : E-mail : normalisation@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 62

- **La confiance numérique**
  - L'accréditation, la notification et la surveillance des Prestataires de Services de Certification (PSC)
  - La gestion et la mise à jour de la liste de confiance des PSC
  - La présidence, le suivi et la gestion de l'ISO/IEC JTC1 « Technologies de l'Information »

Contact : E-mail : confiance-numerique@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 42

- **La surveillance du marché**
  - La vérification de la conformité des produits fabriqués en vente sur le marché national.
  - La réalisation d'essais relatifs à la sécurité électrique, à la compatibilité électromagnétique et à la conformité des jouets

Contact : E-mail : surveillance@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 61

- **L'accréditation (Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance)**
  - L'évaluation de la compétence technique des Organismes d'Evaluation de la Conformité (OEC) ainsi que des organismes notifiés (selon les directives « Nouvelle approche »)
  - L'organisation d'audits des Bonnes Pratiques de Laboratoire

Contact : E-mail : olas@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 45

- **La métrologie légale**
  - La vérification CE des instruments de pesage à fonctionnement non automatique
  - La vérification périodique des instruments de mesure réglementés en service dans le circuit économique

Contact : E-mail : metrologie@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 33 55 07

Agence pour la Normalisation et l'Economie de la Connaissance

ANEC

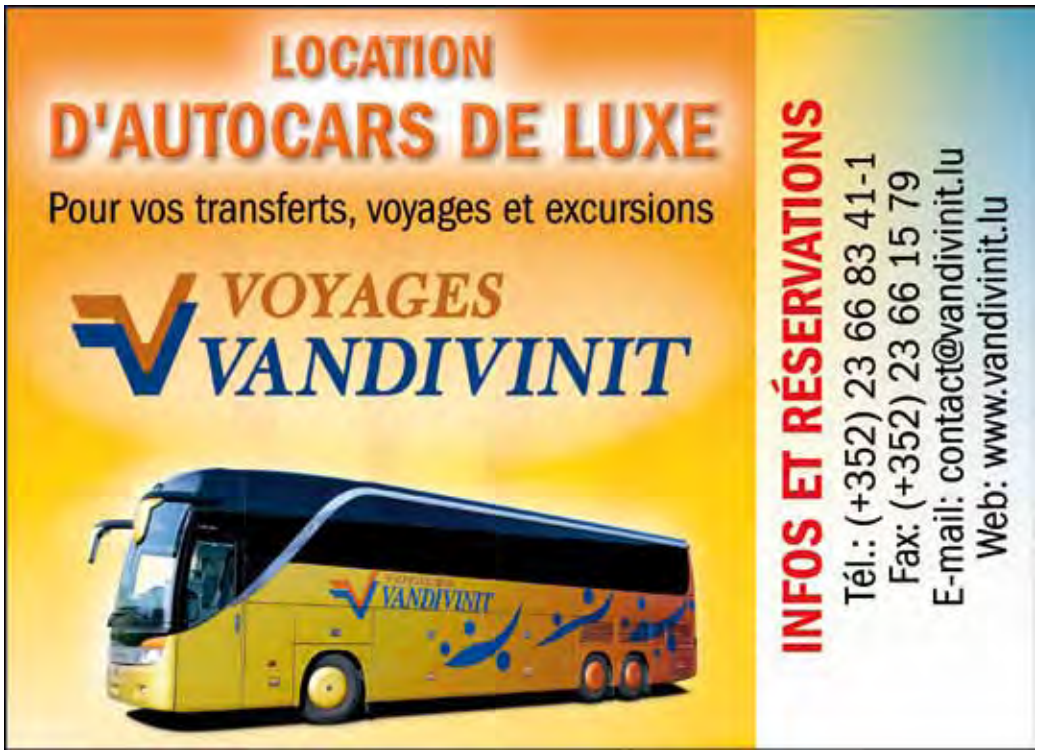
Dans le cadre de la **Stratégie normative luxembourgeoise**, l'Agence pour la normalisation et l'économie de la connaissance a été créée le 4 octobre 2010 pour soutenir l'ILNAS dans l'exécution de cette stratégie.

Ce groupement d'intérêt économique (GIE) a notamment pour missions :

- La communication, promotion et sensibilisation sur la normalisation,
- L'organisation de formation sur la normalisation,
- Le développement d'une approche sectorielle de la normalisation,
- Le soutien aux comités techniques de normalisation,
- La coordination des activités de recherche et innovation normatives luxembourgeoises.

Contact : E-mail : anec@ilnas.etat.lu · Tél : (+352) 46 97 46 - 70
Site Internet : www.ilnas.public.lu

DÉTENDEZ-VOUS,
ON S'OCCUPE
DE TOUT.
Depuis plus de 20 ans, LeasePlan s'impose comme le partenaire de référence qui s'engage à assurer une mobilité quotidienne à ses clients et conducteurs. Gagner la satisfaction de tous, c'est garantir une qualité de service irréprochable. C'est activer un Mobility Center qui assure un contact direct entre vous et nous.
Nous sommes à vos côtés de façon active. L'excellence du service, c'est notre meilleur prix et la garantie de votre bien-être.
WWW.LEASEPLAN.LU
LeasePlan
It's easier to leaseplan



TRAGELUX
constructions s.à r.l.
GENIE CIVIL CONSTRUCTIONS TRANSPORTS ENTRETIEN DE VOIRIE
28, rue Baerendall | L-8212 Mamer | Luxembourg
Téléphone (00352) 31 63 63-1 | Téléfax (00352) 31 63 83
E-mail: geniecivil@tragelux.lu | www.tragelux.lu

ENTREPRENDRE AU LUXEMBOURG

de Guichet

Portail entreprise (de Guichet)	www.guichet.lu

INNOVATION

www.innovation.public.lu

Portail de l'innovation	www.innovation.public.lu

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Inspection du travail et des mines	www.itm.lu
Association des Travailleurs Désignés Luxembourg	www.atdl.lu
Association d'Assurance contre les Accidents	www.aaa.lu
Association pour la Santé au Travail du Secteur Financier	www.astf.lu

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RSE

Institut National pour le Développement Durable	www.indr.lu
Institut pour le Mouvement Sociétal	www.imslux.lu
La Responsabilité Développement Durable des Entreprises de Construction	www.reddec.lu

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Cyberworld Awareness and Security Enhancement Strucutre (CASES)	www.cases.lu
IT Service Management Forum	www.itsmf.lu

ENVIRONNEMENT

SuperDrecksKëscht fir Betriber	www.sdk.lu
Centre de Ressources pour les Technologies de l'Environnement	www.crte.lu
Emweltberodung Lëtzebuerg	www.ebl.lu

FORMATION

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment	www.ifsb.lu
Institut National pour le développement de la Formation Professionnelle Continue	www.infpc.lu

Portail de la Formation professionnelle continue	www.lifelong-learning.lu
Office Luxembourgeois pour l'Accroissement de la Productivité	www.olap.lu

II. LES LAUREATS DU PLQ DE 2008 A 2010

LAUREATS EN 2010

Prix Luxembourgeois de la Qualité 2010	**Vectis PSF S.A.** (catégorie très petite entreprise) **CBL S.A**, (catégorie grande entreprise) **Service de rééducation gériatrique de la ZithaKlinik** (catégorie petit organisme d'utilité publique)
Mention «sur la voie de l'Excellence» 2010	**Phoenix Contact** **Atelier de Goeres Horlogerie** **Paul Wagner & Fils**

LAUREATS EN 2009

Prix Luxembourgeois de la Qualité 2009	**BPM-Lux un service de RT-Log S.A.** (catégorie très petite entreprise) **Coplaning s.à.r.l.** (catégorie petite et moyenne entreprise) **Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise** (catégorie grand organisme d'utilité publique)
Mention «sur la voie de l'Excellence» 2009	**Arcoop s.àr.l.** **Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A.** **Laboratoires d'Analyses Médicales Ketterthill** **LuxairTours S.A.** **Préfalux S.A.**

LAUREATS EN 2008

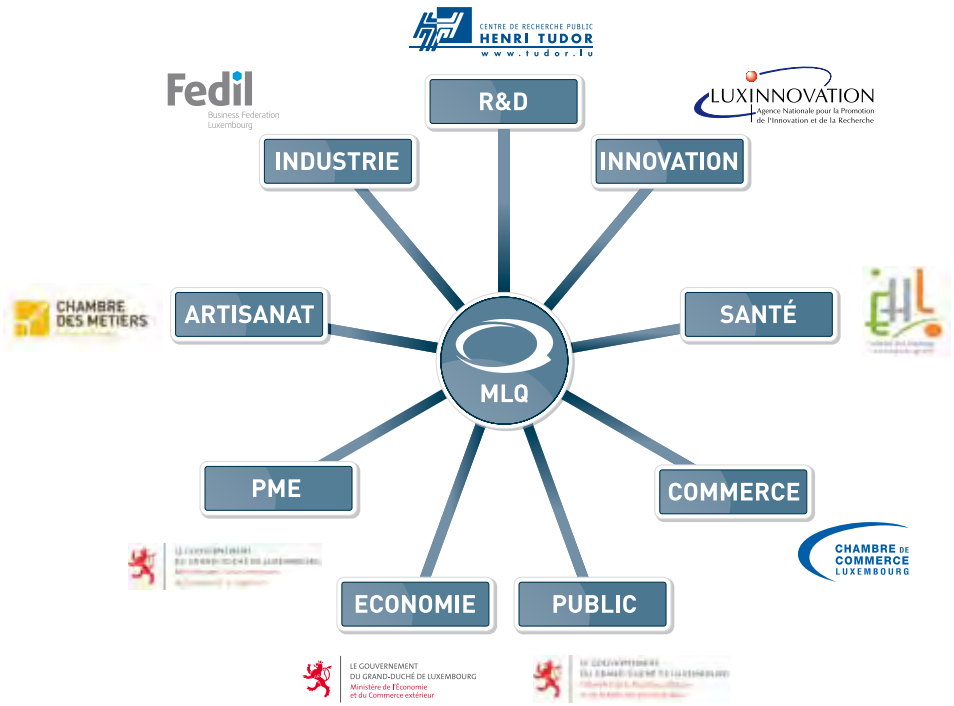
Prix Luxembourgeois de la Qualité 2008	**Streff S.àr.l.** (catégorie très petite entreprise) **Laboratoire National de Santé** (catégorie petit organisme d'utilité publique) **Sources Rosport S.A.** (catégorie petite et moyenne entreprise) **AXA Luxembourg** (catégorie grande entreprise)

ENTREPRISES LABELLISÉES PAR L'INDR «ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE»

AGIR ANTICIPER DURABLEMENT
ALD AUTOMOTIVE
ALL-PACK SERVICES S.A.
ARGEST
BEBOP S.ÀR.L.
BGL BNP PARIBAS
CACEIS BANK LUXEMBOURG
CENTRE CULTUREL RENCONTRE ABBAYE DE NEUMUNSTER
CETREL S.A.
CODIPROLUX S.A.
CO-LABOR
COMES & CIE S.A.
DELOITTE S.A.
E-BUSINESS & RESILIENCE CENTRE
FASTNET LUXEMBOURG
FIDUCIAIRE GENERALE DE LUXEMBOURG S.A.
GOBLET LAVANDIER & ASSOCIES
GOERES HORLOGERIE
HITEC LUXEMBOURG S.A.
LEASEPLAN LUXEMBOURG S.A.
LIFTEUROPE S.A.
MEDIATION S.A.
NO-NAIL BOXES S.A.
PLAN-K
SALES-LENTZ PARTICIPATIONS S.ÀR.L.
SIEMENS S.A.
SODEXO LUXEMBOURG S.A.
SOURCES ROSPORT S.A.
SUPERDRECKSKESCHT

III. LES ADHÉRENTS DU MLQ

MEMBRES FONDATEURS DU MLQ



FOURNISSEURS DE CONSEIL ET FORMATION EN QUALITÉ

CONSEIL

ADT-Center S.àr.l.

Web : http://www.adt-center.lu
E-mail : josiane.eippers@adt-center.lu; joelle.letsch@adt-center.lu
Activités : Formation, Assessment / Development Center, Bilans de personnalité / Bilans de carrière, Coaching, Teambuilding, Outplacement / Career Transition. Approches thématiques : le « Gender », la « Diversité dans l'Entreprise », la « Responsabilité Sociale des Entreprises ».

Agir Anticiper Durablement

E-mail : pmgluxembourg@gmail.com
Activités : Conseil, formation, coaching, audit et assessment / accompagnement réguliers, actions ponctuelles / Domaines stratégiques et opérationnels / Qualité, Environnement, Santé Sécurité au Travail, Intégration de Systèmes de management / Développement durable et Responsabilité Sociale des Entreprises, Interculturel, aide à l'expatriation et diversité, gender balance.

AIT Group Europe

Web : http://www.theaitgroup.com
E-mail : rbecker@theaitgroup.com
Activités : «Supply Chain; Lean Banking; Lean Manufacturing; Six Sigma». Activité de consulting à deux niveaux : Stratégique et managérial (Définition des objectifs stratégiques et aide à la mise en place d'un plan de déploiement), et également Opérationnel (Programme de Formation / action afin d'exécuter les objectifs stratégiques).

Anticip Consult

Web : http://www.anticipconsult.eu
E-mail : info@anticipconsult.eu
Activités : Conseil en organisation d'entreprises. Mise en place de systèmes de management environnementale, Santé Sécurité au Travail, Qualité et Sécurité Alimentaire. Rationalisation et intégration de systèmes de management. Marquage CE, veille réglementaire. Formations théoriques et pratiques dans ces domaines.
Audits de conformité et d'efficacité, analyse des risques. Préparation à la certification.

Arcad S.A.

Web : http://www.arcad.lu
E-mail : jstevens@arcad.lu
Activités : Conseil en organisation en management de la qualité et/ou afin de réussir la certification QSE, SMQSE, OHSAS. Audit d'amélioration QSE, SMQSE, OHSAS ainsi que sur base des modèles ISO 26000, 27000 et 31000. Conseil aux entreprises PSF à Luxembourg dans le domaine de l'audit interne (financier, règlementaire, informatique, opérationnel, risque management, compliance et qualité). Formation à l'audit interne, à la gestion des risques et à la lutte contre le blanchiment d'argent.

Athena Luxembourg S.A.

Web : http://www.athena-luxembourg.com
E-mail : contact@athena-luxembourg.com
Activités : Spécialiste en Lean Six Sigma, cette année, Athéna vous propose une offre enrichie en conseil et formation avec

une pédagogie plus orientée encore vers la mise en pratique. Nous sommes à vos côtés de la définition du déploiement à sa mise en œuvre. Nous assurons également la conduite de projet d'amélioration de processus intégrant le coaching de vos chefs de projets.

CSR & Management

E-mail : eric.feront@csrandmanagement.eu
Activités : Conseils, formation, audit en management de la qualité, de l'environnement, de la sécurité et la santé au travail. Formation à l'audit interne et la démarche d'implantation d'un de ces systèmes : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 26000 et EMASeasy.

Delta Management Luxembourg S.A.

E-mail : dml@pt.lu
Activités : Conseils, formation, audit en management de la qualité ISO 9001, de l'environnement ISO 14001 et de la sécurité et la santé au travail OHSAS 18001. Formation à l'audit interne et la démarche d'implantation d'un système ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

DENK[HOUSE] by COPLANING S.àr.l.

Web : http://www.denkhouse.com
E-mail : leinen.armin@denkhouse.com
Activités : Erfolgstrainings - aus der Praxis für die Praxis! Am Praxisbeispiel COPLANING (Fenster und Haustüren), dem europäischen Vorzeigeunternehmen in Kundenbegeisterung und Gewinner des luxemburgischen Qualitätspreises 2009 werden in speziellen Erfolgstrainings gezeigt, wie Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen wirtschaftlichen Erfolg, begeisterte Kunden, zufriedene und motivierte Mitarbeiter, perfekte Organisationsabläufe und Freude an der Arbeit erzielen können.

Deroche consultants

E-mail : p.valdenaire@deroche-consultants.com
Activités : Mise en place de Système de Management de la Qualité. Coaching de dirigeant. Accompagnement pour «Investor in People».

ECOBE - Executive Consulting On Business Excellence

E -mail : eds@ecobe.be
Activités : Formation et Conseils : Modèles d'Excellence (EFQM , CAF , Malcolm Baldrige), Gestion de la performance des processus, Développement de la Balanced Scorecard (tableaux de bord prospectifs) , Lean Six Sigma , TIM Total Improvement Management ,Représentation Benelux des 20 clés de Kobayashi.

Energieagence S.A.

Web : http://www.energieagence.lu
E-mail : pierre.wolff@energieagence.lu
Activités : L'energieagence propose des services dans les domaines de l'efficacité énergétique et des sources d'énergie renouvelables avec un accent sur le conseil et la formation. L'energieagence participe également à des projets d'investissement dans ces domaines.

Ernst & Young

Web : http://www.ey.com/luxembourg
E-mail : ey.contact@lu.ey.com
Activités : Audit, conseil fiscal, conseil en gestion de risques, CAF-Conseil et SAS 70-Conseil

Etudes et Formation S.A.

Web : http://www.etform.lu
E-mail : info@etform.lu
Activités : Société luxembourgeoise privée, active depuis 15 ans. Assistance dédiée aux besoins réels des entreprises et des institutions publiques - développement et réalisation de projets de formation sur mesure, conception et réalisation de cours et de séminaires. Recherches, études et analyses. Activités d'assistance et de conseil. Coaching.

Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.

Web : http://www.eurogroupconsulting.lu
E-mail : info@eurogroupconsulting.lu
Activités : Alignement stratégique, refonte et optimisation d'organisations, analyse d'impact, gestion de la qualité (support certification, bilan maturité, bonnes pratiques, amélioration continue), ….

Floriane MAFFEI - A.C.F.

E-mail : floriane.maffei@wanadoo.fr
Activités : Audit, Conseil, Formation en Qualité - Sécurité - Environnement et Organisation / Gestion de Compétences; Traduction et rédaction de divers documents / supports de communication.

Gemba Solutions S.àr.l.

Web : http://www.luxgemba.com
E-mail : pbrowne@luxgemba.com
Activités : Amélioration de performances opérationnelles, Change Management , Lean & Six Sigma. Mise en place de la stratégie du comité de direction, réalisation de chantiers d'amélioration dans un atelier de production, réorganisation des fonctions 'back-office'.

EnergyConsult (Glober & Partners Consulting S.àr.l.)

Web : http://www.energyconsult.lu
E-mail : contact@energyconsult.lu
Activités : EnergyConsult - Ingénieurs-conseils en énergie pour la construction et la rénovation. Le passeport énergétique et plus encore… Bénéficiez de nos 25 ans d'expérience dans le cadre d'une construction ou d'une rénovation optimisée.

IT Works S.A.

Web : http://www.itworks.lu
E-mail : info@itworks.lu
Activités : Consultance informatique et sécurité, PCI-DSS (Consultance pour mise en conformité et Audit de certification), ISO 13569 (Consultance pour mise en conformité).

JFA & ARPEGIA Conseil

Web : http://www.jfa-arpegia.eu
E-mail : bruno.maniere@jfa-arpegia.eu
Activités : Pôle Arpégia conseil : RH & Gestion des compétences, Management, Organisation & QSE Développement commercial. Pôle RH facilities : Externalisation de la Gestion des Ressources Humaines. Pôle i-Solutions : Développement de solutions informatiques Pôle Praxis : Formation & coaching

Key Job S.A.

Web : http://www.keyjob.lu
E-mail : beatrice.simon@keyjob.lu
Activités : Formations Bureautiques, IT, Management & Soft skills. Support End-user & IT.Délégation de personnel. Développements informatiques. Centre de test et d'évaluation Prometric.

Kyoci Capital (SOPARFI)

E-mail : joseph@kyoci.com
Activités : Conseil en création et développement d'entreprises.

Luxcontrol S.A.

Web : http://www.luxcontrol.com
E-mail : poncelet@luxcontrol.com
Activités : Conseil pour la mise en place de systèmes de management QHSE, formations QHSE (organisme de formation agréé), veille réglementaire personnalisée, audits internes, audits de conformité réglementaire, audits d'hygiène dans la restauration.

Methods S.A.

Web : http://www.methods.lu
E-Mail : info@methods.lu
Activités : Consultance en Change Management, Knowledge Management, Project Management.

m)))pool consulting S.àr.l.

Web : http://www.mpool-consulting.de
E-mail : info@mpool.ag
Activités : Beratung und Training. EMAS, Riskmanagement, Changemanagement ,Prozessmanagement, Projektmanagement, Organisationsentwicklung, Führungskräfte-entwicklung, Teamentwicklung, Coaching, Outdoortraining, INSIGHTS MDI Potenzial-analysen, ASSESS Kompetenzanalysen.

NIMAX S.A.

Web : http://www.nimax.lu
E-mail : info@nimax.lu
Activités : L'audit de la qualité du service et des expériences des clients ; mystery shopping. Coopération avec Gault-Millau. Expérience dans l'hôtellerie, automobile, re-tail, industrie, secteur bancaire,… en Europe.

OpEx Management S.àr.l.

Web : http://www.opex-management.com
E-mail : contact@opex-management.com
Activités : Conseil et formation en Lean Six Sigma (LSS). Accompagnement dans le déploiement du LSS à l'échelle de l'entreprise dans les services et l'industrie, conduite de projets et coaching de chefs de projet LSS jusqu'à leur certification. Spécialiste du déploiement LSS dans les services financiers. Offre de package de services LSS pour PME.

PricewaterhouseCoopers

Web : http://www.pwc.com
Activités : Améliorer l'efficacité opérationnelle et organisationnelle, gérer les risques, définir des outils de pilotage et améliorer la qualité des prestations de nos clients. En accord notamment avec ISO/CEI 20000, ISO 27000, EFQM, ISO 9001, CAF, ITIL, ISO15489.

RHM Consultants

Web : http://rhmc.free.fr
E-mail : marc.roure@rhmc.biz
Activités : Conseil et formation :
1) stratégie : conception de projets d'établissement, déploiement de stratégie, balanced scorecard,
2) organisation : évaluation et formation d'évaluateurs EFQM/CAF, approche processus, gestion des risques, démarches qualité et d'amélioration,
3) développement managérial et team building.

SECURYBAT

Web : http://www.securybat.lu
E-mail : info@securybat.lu
Activités : Formations sécurité et santé au travail. Prévention et prévision incendie, conduite en sécurité d'engins de chantier, chariot automoteurs à conducteur porté, plates- formes élévatrices mobiles de personnes, travail en hauteur, sécurité en environnement électrique …Assistance technique en prévention et gestion des risques. Vente d'équipements et de matériel de sécurité.

Sem S.A.

E-mail : gerard.rocco@email.lu
Activités : Management QSE - Audit, formation, accompagnement certification, assistance au responsable qualité en ISO 9001, ISO 13485, ISO/TS 16949, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000. Performances industrielles : AMDEC, Analyse de la valeur, SMED, Amélioration des flux, SPC, MRP.

Serendi S.A.

Web : http://www.serendi.lu
E-mail : rtrouve@serendi.lu
Activités : Conseil en organisation d'entreprise et management de la qualité. Gestion de projets. Innovation. Audit. Qualité et accréditation dans le domaine de la santé et de l'agroalimentaire, de la logistique et de l'informatique. (OHSAS 18001/ ILO-OSH 2001, VO1-006, ISO 22000, ISO 22005, ISO/CEI 17025, ISO 15189, ISO 9001, ISO 10006, ISO 14001, ISO 19011, ISO22003). Evaluation de programmes internationaux. Formation. NTIC. TOC/HBC. 5S, AMDEC Analyse de risques, Analyse de la valeur, QFD. Analyses statistiques. Progiciel @qualitrack, hébergement de données documentaires et qualité pour compte de tiers.

Skytation

Web : http://www.skytation.com
E-mail : info@skytation.com
Activités : Systèmes de gestion de la sécurité et de la qualité appliqués à l'industrie aéronautique. Conseil, audit, formation. Compagnies aériennes, ateliers de maintenance, aviation privée et d'affaires, conformité EASA, IS-BAO, IOSA, OACI, SAFA. Accrédités par l'IBAC (International Business Aviation Council).

SM Concept Paysage

Web : http://www.smconceptpaysage.lu
E-mail : info@smconceptpaysage.lu
Activités : Entrepreneur concepteur paysagiste et mise en place de SMQ chez les professionnels en vue de la certification ISO 9001. Responsable qualité, auditeur interne assurant la création et/ou le suivi d'un système sur mesure, adapté à chaque activité.

Tower Training & Consulting S.àr.l.

Web : http://www.ttc.lu
E-mail : info@ttc.lu
Activités : Les prestations de conseil comprennent le coaching ainsi que le mentoring – la revue des Systèmes de Management de la Qualité, la mise en place du Balanced Scorecard, du HR Scorecard et l'accompagnement de la planification stratégique du développement de l'entreprise.

Vectis S.àr.l.

Web : http://www.vectis.lu
E-mail : jpwagnon@vectis.lu
Activités : Gamme de services exclusivement adaptée aux spécificités des entreprises PSF et bancaires. Accompagnement pour la norme Iso 15504.

WYNCONSEIL

Web : http://www.wynconseil.com
E-mail : christian@wynconseil.com
Activités : Un service Conseil de confiance reconnu depuis plusieurs années au Grand-duché du Luxembourg en qualité (ISO9001&13485)/sécurité (OSHAS18001&VCA)/environnement (ISO14001) qui va vous permettre d'améliorer, grâce à des systèmes simples, votre organisation et donner une plus value aux activités de votre entreprise. Cette expertise peut être complétée par des Formations spécifiques adaptées à vos besoins (audit interne, marquage CE de dispositifs médicaux, sécurité de base et encadrement,…

FORMATION

Active Learning S.àr.l.

Web : http://www.a-learning.lu
E-mail : info@a-learning.lu
Activités : Formation professionnelle Continue

Athena Luxembourg S.A.

Web : http://www.athena-luxembourg.com
E-mail : contact@athena-luxembourg.com
Activités : Spécialiste en Lean Six Sigma, Athéna vous propose une offre enrichie en conseil et formation avec une pédagogie plus orientée encore vers la mise en pratique. Nous sommes à vos côtés de la définition du déploiement à sa mise en œuvre. Nous assurons également la conduite de projet d'amélioration de processus intégrant le coaching de vos chefs de projets. Athéna est agrée comme organisme de formation auprès de l'INFPC.

Berlitz Language and Business Training S.àr.l.

Web : http://www.berlitz.lu
E-mail : artur.sosna@berlitz.lu
Activités : Language and Business Training. Since over 130 year we have been teaching all living languages. Berlitz portfolio consists also soft skills trainings e.g. Management, Rhetoric, Cross-Cultural Trainings etc. + testing + kids and teen-camps in English/ French/German/Spanish.

Centre de formation G4S General Services

Web : http://www.g4s.lu
E-mail : training@lu.g4s.com.
Activités : Formation professionnelle initiale et continue du personnel employé par G4S dans les métiers de la sécurité (secourisme, prévention et lutte contre l'incendie), mais également dans des fonctions adaptées aux besoins de nos clients tels que: la gestion de l'agressivité, l'accueil et la réception…etc...Ces formations sont conformes aux prescriptions de l'administration des services de secours et de l'inspection du travail et des mines (ITM).

Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

Web : http://www.ifsb.lu
E-mail : contact@ifsb.lu
Activités : Formations pour les chefs de chantier ainsi que dans les domaines de la construction à savoir : Techniques dans la construction durable, sécurité, management, conduite des engins de chantier.

Institut National pour le Développement de la Formation Professionnelle Continue

Web : http://www.infpc.lu
http://www.lifelong-learning.lu
E-mail : infpc@infpc.lu
Activités: Accompagnement des entreprises pour l'accès au cofinancement de la formation par l'État; Gestion du portail de la formation www.lifelong-learning.lu ; Promotion de la formation; Observatoire de la formation.

SD WORX S.A.

Web : http://www.sdworx.lu
E-mail : infolux@sdworx.com
Activités : Calcul et gestion de la paie, information sociale et légale (sécurité sociale, droit du travail et fiscalité des personnes physiques), Learning Center (proposant des formations en droit social, en GRH, en développement personnel et des séminaires sur-mesure, adaptés aux besoins spécifiques du client), conseil en ressources humaines (assistance sur site, optimisation des activités RH) et automatisation des processus RH (mise à disposition de solutions RH).
SD WORX est certifié SAS 70 type II.

Tower Training & Consulting S.àr.l.

Web : http://www.ttc.lu
E-mail : info@ttc.lu
Activités : Formations professionnelles continues en leadership, management de projets (cours de base et cours avancés) discours publics, techniques de présentation, train the trainer, et développement des compétences sociales (soft skills) conçues conformément aux besoins de nos clients européens. Egalement des cours de langue (EN, FR, GE, LU) pour professionnels.

CERTIFICATION

INSPECTION ET CONTRÔLE TECHNIQUE (ÉQUIPEMENTS, CONSTRUCTIONS, MATÉRIAUX, AUTOMOBILE)

AIB-Vinçotte Luxembourg

Web : http//www.aib-vincotte.lu
E-mail : info@aib-vincotte.lu
Activités : Constructions, Sécurité des personnes (évacuation, incendie, ...) et de la protection des travailleurs, contrôle des installations électriques, HVAC et de levage, des installations sous pression, contrôle thermographique, réalisation d'inventaire amiante et suivi de désamiantage, suivi d'assainissement de sols, mesures de rejets polluants, mesures acoustiques, performances énergétiques.

LC Luxcontrol A.s.b.l.

Web : http://www.luxcontrol.com
E-mail : lcasbl@luxcontrol.com
Activités : Surveillance, contrôle et inspection pour la sécurité des personnes, des installations, des produits et de l'environnement.

Office de Contrôle des Matériaux et de l'Environnement

Web : http://www.ocme.lu
E-mail : ocme@pt.lu
Activités : Office de contrôle indépendant. En laboratoire: Contrôle des matériaux de construction. Sur site: Contrôles de portance, intégrité des pieux en béton par contrôle sonique, reconnaissance géologique par sonde de battage,…

Secolux A.s.b.l.

Web : http://www.secolux.lu
E-mail : mail@secolux.lu
Activités : SECOLUX est accrédité ISO 17020 pour les contrôles réglementaires en matière de sécurité générale et sécurité incendie des bâtiments, d'installations électriques, d'échafaudages et échelles, et de mesures de sécurité sur les chantiers de construction/démolition. SECOLUX est également agréé par l'Administration de l'Environnement pour les réceptions d'établissements.
SECOLUX est également actif comme bureau de contrôle technique dans le cadre de la construction, ainsi que comme coordinateur de sécurité et de santé.

SNCT -Société Nationale de Contrôle Technique S.àr.l.

Web : http://www.snct.lu
E-mail : info@snct.lu
Activités: Immatriculation et inspection technique des véhicules routiers. Organisation des examens pour permis de conduire ainsi que délivrance des permis de conduire et des cartes électroniques pour tachygraphes digitaux.

Socotec A.s.b.l.

Web : http://www.socotec.com
E-mail : asbl@socotec.lu
Activités : SOCOTEC ASBL est active dans la vérification suivant les prescriptions ITM dans le domaine du contrôle des constructions (sécurité générale des bâtiments, stabilité des constructions et mesures de sécurtié des chantiers de construction et de démolition, échelles et échafaudages) et dans le domaine de la vérification des équipements techniques (installations de sécurité, chauffage, climatisation, réfrigération, et installations électriques).

CERTIFICATION

AIB-Vinçotte Luxembourg

Web : http//www.aib-vincotte.com
E-mail : info@aib-vincotte.lu
Activités : Qualité : ISO 9001 ; Automobile : ISO/TS 16949; Environnement : ISO 14001 et EMAS; Santé et sécurité : OHSAS 18001 et VCA/VCU; Sécurité alimentaire : BRC; IFC et ISO 22000; Certification des constructeurs et installateurs d'ascenseurs; Agrément de type de véhicules à moteur et remorque; Certification des vitrages de sécurité pour tout type de véhicule; Certification selon la directive européenne sur l'interopérabilité du rail.

ESCEM A.s.b.l.

Web : www.escem.com
E-mail : info@escem.com
Activités : Certification de systèmes de management pour la gestion et la maîtrise des risques en relation avec la Qualité, la Sécurité, l'Hygiène et l'Environnement. Evaluation de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ISO 26000). Certificat TÜVRheinland Cert ou ESCEM.

Euro-Quality System International

Web : www.euroqualitysystem.com
E-mail : eqsint@pt.lu
Activités : Nos référentiels de certification sont les suivants : ISO 9001, ISO 13485 (dispositifs médicaux), EN 9100 (aéronautique et espace), ISO 14001, ISO TS 16949 (automobile), ISO 15378 (emballage primaire pour l'industrie pharmaceutique), NF S96 900 (centres de ressources biologiques), HACCP (agro-alimentaire), OHSAS 18001 et la directive européenne 95/16 CE (conformité des ascenseurs).

SNCH - Société Nationale de Certification et d'Homologation S.àr.l.

Web : www.snch.lu
E-mail : info@snch.lu
Activités : Certification de systèmes de management suivant ISO 9001 ainsi que de systèmes de gestion de la sécurité de l'information suivant ISO 27001. Certification de produits, tels que notamment les dispositifs médicaux, les systèmes de véhicules routiers et leurs composants, les bateaux de plaisance, les équipements de protection et de sécurité, les émissions sonores.

MLQ

SQS - Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management

Web : www.sqs.ch
E-mail : bernard.bazaine@sqs.ch
Activités : Les principales normes pour lesquelles la SQS est accréditée sont : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/TS 16949 (Automobile), EN9100 (Aéronautique et espace), IRIS (Ferroviaire), ISO 13485 (Dispositifs médicaux), ISO 15378 (Emballages pour l'industrie pharmaceutique), BRC, IFS, BRC/IoP, ISO 22000 (Agroalimentaire), FSC/PEFC (Gestion durable des forêts).

Business Federation
Luxembourg

7, rue Alcide de Gasperi
Luxembourg-Kirchberg
Boîte postale 1304
L-1013 Luxembourg

E-mail fedil@fedil.lu
Téléphone +352 43 53 66-1
Fax +352 43 23 28
www.fedil.lu

Fedil
Business Federation
Luxembourg

- Service and support for member companies
- Information, advice and assistance
- Political focus on business-related issues
- Thematic working groups
- Meetings and networking
- Brussels representation office
- Founder-member of BUSINESSEUROPE

Sécher & Gesond mat System

Label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail pour les PME

Dans un souci d'aider les entreprises à mettre en place une gestion efficace de la sécurité et de la santé au travail, l'Association d'assurance accident (AAA) a créé un label de qualité en matière de sécurité et de santé au travail, dénommé « Sécher a Gesond mat System ». Avec ce label, destiné aux petites et moyennes entreprises, l'AAA aimerait encourager les efforts particuliers des employeurs en matière de prévention des risques, tout en minimisant le volet administratif.

Le label offre aux entreprises une image de qualité en matière de sécurité et de santé au travail et leur permet surtout de bénéficier d'un conseil personnalisé et d'un accompagnement par les agents du service de prévention de l'AAA.

Le conseil et la certification des entreprises sont entièrement gratuits.

De plus amples informations peuvent être obtenues auprès du service de prévention de l'AAA:

Tel: 26 19 15 - 2201 / Fax: 40 12 47 / Email: prevention@secu.lu

ASSOCIATION
D'ASSURANCE ACCIDENT

AUTRES MEMBRES

AB SERVICES
Active Learning S.àr.l.
Administration des Services Vétérinaires
ADT-Center S.àr.l.
Agilis Engineering S.A.
Agir Anticiper Durablement
AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.
AIMS Luxembourg S.àr.l.
Airtech Europe S.A.
AIT Group Europe
ALD Automotive Axus Luxembourg S.A.
Alltec Solution Provider S.A.
Amer-Sil S.A.
Ampacet Europe S.A.
Anefore a.s.b.l.
Anticip Consult S.àr.l.
Apydos S.A.
Arcad S.A.
ArcelorMittal Bettembourg S.A.
Arcoop S.àr.l.
Argest S.A.
Arnold Kontz S.àr.l.
Arthur Welter Transports S.àr.l.
Ascenseurs Luxembourg S.A.
Association d'Assurance Accident
Assurance Dépendance / Cellule d'évaluation et d'orientation
Astron Buildings S.A.
Asyris S.A.
Athena Luxembourg S.A.
AugenLaserKlinik Trier G.m.b.H.
Automobile Club du Grand-Duché de Luxembourg
Autopolis S.A.
Avery Dennison Luxembourg S.àr.l.
Axa Luxembourg S.A.
Ballini Pitt & Partners
Banque de Luxembourg
Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat (BCEE)
Banque LBLux S.A.
Beil S.àr.l.
Berlitz Language and Business Training S.àr.l.
BEVILACQUA & ASSOCIES S.A.
BGL BNP Paribas
Biotech Industry S.A.
Bourse de Luxembourg S.A.
Bouvy S.A.
BPM / RT-Log SA
Brasserie Nationale SA Bofferding
Bressaglia Serge S.àr.l.
BTBeurope
Cabinet Dr Becker et Associés
Casino 2000
Caves Bernard Massard
CBL S.A.

CELLON S.A.
Centre de Recherche Public Henri Tudor
Centre de Recherche Public Santé
Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise
Centre Hospitalier de Luxembourg
Centre Hospitalier Emile Mayrisch
Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
Centre Thermal et de Santé de Mondorf les Bains
Ceratizit S.A.
CETREL S.A.
Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg
Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg
Chemolux - Mc Bride
Ciments Luxembourgeois S.A.
CIPA Résidence Dickskopp
Circuit Foil Luxembourg
CK S.A.
Clearstream Services
Clinique Privée du Dr E. Bohler
Codasystem Benelux S.A.
Commissariat aux affaires maritimes
Compagnie de Construction - CDC S.àr.l. & Cie Secs
Compass Group Luxembourg
Congrégation des Soeurs Sainte Elisabeth
Constructions Métalliques Guy Gardula S.A. et Associés
Coplaning S.àr.l.
Corex Luxembourg S.A.
COSTANTINI S.A.
Creos Luxembourg S.A.
CSR & Management
CTI Systems S.A.
Curver Luxembourg S.àr.l.
DARTY Luxembourg S.àr.l.
Delta Management Luxembourg S.A.
DENK[HOUSE] by Coplaning S.àr.l.
Deroche consultants
DHL Express (Luxembourg) S.A.
Direction de l'Aviation Civile
Doheem Versuergt
Dussmann Service Sàrl
ECOBE - Executive Consulting On Business Excellence
EGB Hornung & Associés S.àr.l.
Elth S.A.
energieagence S.A.
EnergyConsult (Glober & Partners Consulting S.àr.l.)
Entente des Hôpitaux Luxembourgeois A.s.b.l.
Entreprise de constructions Claude Jans S.A.
Entreprise des Postes et Télécommunications
Ernst & Young Luxembourg S.A.
Etilux S.A.
Etudes et Formation S.A.

- EUROCONTROL Institute of Air Navigation Services
- Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.
- European Society for Certification of Management Systems (ESCEM) A.s.b.l.
- Euro-Quality System International
- Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg
- Fedil - Business Federation Luxembourg
- Ferroknepper Buderus S.A.
- Fiducie consult S.àr.l.
- Floriane MAFFEI - A.C.F.
- Fondation Caritas Luxembourg
- Fortis Assurance Luxembourg
- G4S Security Services S.A.
- GABBANA S.àr.l.
- Gemba Solutions S.àr.l.
- Geolux 3.14 S.A.
- Georges & Theis Architectes Associés S.àr.l.
- Global Facilities S.A.
- Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A.
- Goeres Horlogerie
- Goldenum
- Goodyear S.A.
- Gottschol Alcuilux S.A.
- Groupe Sales-Lentz
- Guardian Automotive Europe
- Haute Ecole Robert Schuman
- Health Systems S.A.
- HELA
- Hôpital Intercommunal de Steinfort
- Hôpital Kirchberg
- Horsch Entsorgung S.àr.l.
- Hospice Civil de la Ville de Remich
- Hôtel Ibis Luxembourg Sud
- Hôtel le Royal
- Hôtel Parc Belair S.àr.l.
- Husky Injection Molding Systems S.A.
- Hydro Aluminium Clervaux
- IEE- International Electronics and Engineering S.A.
- IFSB- Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.
- IMAtec Sàrl
- Imprimerie Centrale S.A.
- INFPC- Institut National pour le Développement de la Formation Professionnelle Continue
- ING Luxembourg
- IT Works S.A.
- JFA & ARPEGIA Conseil
- J. Lamesch Exploitation S.A.
- Katcon
- KBL European Private Bankers
- Key Job S.A.
- Kids Care Solutions
- Kyoci Capital (SOPARFI)
- Laboratoire de rétrovirologie
- Laboratoire Luxembourgeois de Contrôle Sanitaire (LLuCS)

- Laboratoire National de Santé-Laboratoire d'Hygiène du Milieu et de Surveillance Biologique
- Laboratoires d'Analyses Médicales Ketterthill
- Laboratoires Réunis de Junglinster
- La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances S.A.
- La Rioja S.A.
- LC Luxcontrol A.s.b.l.
- LeasePlan Luxembourg S.A.
- Legitech S.àr.l.
- Les Domaines de Vinsmoselle
- LuxairTours S.A.
- Luxconsult S.A.
- Luxcontrol S.A.
- Luxcore S.A.
- Lux-Development
- Luxembourg Air Rescue A.s.b.l.
- Luxinnovation GIE
- Luxlait Association Agricole
- LuxPET AG/S.A.
- Luxplan S.A.
- Lux TP S.A.
- LuxTrust S.A.
- Marc Weiler Design
- Mediation S.A.
- Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
- Metalica S.A.
- Methods S.A.
- Met-Lux S.A.
- Milestone Consulting Engineers S.àr.l.
- Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
- Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
- Ministère des Classes moyennes et du Tourisme
- Moog Hydrolux S.àr.l.
- Morganite Luxembourg S.A.
- Motorway Luxembourg S.A.
- m)))pool consulting S.àr.l.
- Muller et Fils S.àr.l.
- Muller & Wegener S.àr.l.
- NAMSA (Nato Maintenance and Supply Agency)
- N.I.C. Building-Service s.à r.l.
- NIMAX S.A.
- NOVAPRINT S.A.
- Novelis Luxembourg S.A.
- Oeko-Service Luxembourg S.A.
- Oerlikon Balzers Coating Luxembourg S.àr.l.
- Office de Contrôle des Matériaux et de l'Environnement
- ONET Luxembourg S.àr.l.
- OpEx Management S.àr.l.
- OST Fenster S.àr.l.
- Panalpina Luxembourg S.A.
- Paul Wagner et Fils S.A.
- Paul Wurth S.A.
- Perrard S.A.
- Pharmacie Ginkgo

- Phoenix Contact S.àr.l.
- Polaris Architects
- POLYGONE S.àr.l.
- Portmann-Lux
- Prefalux S.A.
- PricewaterhouseCoopers
- Procap Wiltz S.A.
- PROgroup
- PROPHAC S.àr.l.
- Publiest
- Randstad Interim S.A.
- Raval Europe S.A.
- RBC DEXIA Investor Services Bank
- Rehazenter Luxembourg
- RHM Consultants
- RMS.LU S.A
- Rotarex S.A.
- Rowlands International
- Saint-Gobain Abrasives SA
- Sanichaufer Sàrl
- Scania Luxembourg SA
- SD WORX SA
- Secalt S.A.
- Secher Exploitation SA
- Secolux A.s.b.l.
- SecureIT
- Securex Luxembourg S.A.
- Securybat
- Sem SA
- Serendi S.A.
- Service de Santé au Travail Multisectoriel - STM
- Service RBS A.s.b.l
- SERVIOR - Etablissement Public C.F.S.P.A
- SES ASTRA TechCom S.A.
- S.F.E.I.R. Bénélux S.A.
- Shell Distribution Benelux
- Sideref s.àr.l.
- Siemens S.A. Luxembourg
- Skytation
- SMART AIR SA
- SM Concept Paysage
- SNCH-Société Nationale de Certification et d'Homologation s.à.r.l.
- SNCT -Société Nationale de Contrôle Technique s.à.r.l.
- Société Générale Securities Services
- Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois
- Socotec asbl
- Sources Rosport S.A.
- SQS - Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management
- Staff interim SA
- STATEC
- Stëftung Hëllef Doheem - Secher Doheem
- Streff S.àr.l.
- Swiss Life (Luxembourg) S.A.
- Systemat Luxembourg SA
- Tarkett GDL S.A.
- Tempo-Team Luxembourg SA
- Textilcord Steinfort S.A.
- ThyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg S.àr.l.
- TMH S.A.
- Tns Ilres
- TNT Express (Luxembourg) S.A.
- Toiture du Nord S.A.
- Total Luxembourg S.A.
- Tower Training & Consulting S.àr.l.
- Tralux S.àr.l.
- Trans@S.àr.l.
- Tricentenaire a.s.b.l
- TTI Europe S.A.
- Tycon S.A.
- Up Trace
- Vectis PSF S.A.
- ViaVerbia S.àr.l.
- Viking S.A.
- West Air Luxembourg
- Wood Optic Diffusion S.A.
- WYNCONSEIL
- Zithaklinik

Contactez-nous:
Vanbreda & Lang
2-4, rue du Château d'Eau
L-3364 Leudelange
Tél. + 352 46 54 03
info@vanbredalang.lu

www.vanbredalang.lu
www.eosrisq.com

vanbreda & lang
COURTAGE EN ASSURANCES

OFFICE LUXEMBOURGEOIS
D'ACCRÉDITATION ET DE
SURVEILLANCE

L'accréditation OLAS : La preuve de la compétence

Office Luxembourgeois d'Accréditation et de Surveillance
34-40, avenue de la Porte Neuve · L-2227 Luxembourg
Adresse postale · L-2010 Luxembourg
Tél. (+352) 46 97 46- 45 · E-mail : olas@ilnas.etat.lu · www.ilnas.public.lu

ILNAS
LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur

IV. LES SOCIÉTÉS CERTIFIÉES ET ACCRÉDITÉES

LA NORME ISO 9001

ILNAS

La certification selon ISO 9001 atteste qu'une entreprise a mis en place un **Système de Management de la Qualité (SMQ)** basé sur l'**approche processus** et l'**amélioration continue du système**. Ce SMQ vise à garantir l'aptitude de l'entreprise à fournir un produit ou un service conforme aux exigences des clients et aux exigences réglementaires.

Dernière évolution de la norme: 2008.

AB SERVICES
Active Learning S.àr.l.
Administration des Services Vétérinaires
ADT-Center S.àr.l.
Agilis Engineering S.A.
Agir Anticiper Durablement
AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.
AIMS Luxembourg S.àr.l.
Airtech Europe S.A.
AIT Group Europe
ALD Automotive Axus Luxembourg S.A.
Alltec Solution Provider S.A.
Amer-Sil S.A.
Ampacet Europe S.A.
Anticip Consult S.àr.l.
Apydos S.A.
Arcad S.A.
ArcelorMittal Bettembourg S.A.
Arcoop S.àr.l.
Argest S.A.
Arnold Kontz S.àr.l.
Arthur Welter Transports S.àr.l.
Ascenseurs Luxembourg S.A.
Association d'Assurance Accident
Assurance Dépendance / Cellule d'évaluation et d'orientation
Astron Buildings S.A.
Asyris S.A.
Athena Luxembourg S.A.
AugenLaserKlinik Trier GmbH
Automobile Club du Grand-Duché de Luxembourg
Autopolis S.A.
Avery Dennison Luxembourg S.àr.l.
Axa Luxembourg S.A.
Ballini Pitt & Partners
Banque de Luxembourg
Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat (BCEE)

- Banque LBLux S.A.
- Beil S.àr.l.
- Berlitz Language and Business Training S.àr..l
- BEVILACQUA & ASSOCIES S.A.
- BGL BNP Paribas
- Biotech Industry S.A.
- Bourse de Luxembourg S.A.
- Bouvy S.A.
- BPM / RT-Log S.A.
- Brasserie Nationale SA Bofferding
- Bressaglia Serge S.àr.l.
- BTBeurope
- Cabinet Dr Becker et Associés
- Casino 2000
- Caves Bernard Massard
- CBL S.A.
- CELLON S.A.
- Centre de Recherche Public Henri Tudor
- Centre de Recherche Public Santé
- Centre de Transfusion Sanguine de la Croix-Rouge Luxembourgeoise
- Centre Hospitalier de Luxembourg
- Centre Hospitalier Emile Mayrisch
- Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique
- Centre Thermal et de Santé de Mondorf les Bains
- Ceratizit S.A.
- CETREL S.A.
- Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg
- Chambre des Métiers du Grand-Duché de Luxembourg
- Chemolux - Mc Bride
- Ciments Luxembourgeois S.A.
- CIPA Résidence Dickskopp
- Circuit Foil Luxembourg
- CK S.A.
- Clearstream Services
- Clinique Privée du Dr E. Bohler
- Codasystem Benelux S.A.
- Commissariat aux affaires maritimes
- Compagnie de Construction - CDC S.àr.l. & Cie Secs
- Compass Group Luxembourg
- Congrégation des Soeurs Sainte Elisabeth
- Constructions Métalliques Guy Gardula S.A. et Associés
- Coplaning S.àr.l.
- Corex Luxembourg S.A.
- COSTANTINI S.A.
- Creos Luxembourg S.A.
- CSR & Management
- CTI Systems S.A.
- Curver Luxembourg S.àr.l.
- DARTY Luxembourg S.àr.l.
- Delta Management Luxembourg S.A.
- DENK[HOUSE] by Coplaning S.àr.l.
- Deroche consultants
- DHL Express (Luxembourg) S.A.
- Direction de l'Aviation Civile

- Doheem Versuergt
- Dussmann Service S.àr.l.
- ECOBE - Executive Consulting On Business Excellence
- EGB Hornung & Associés S.àr.l.
- Elth S.A.
- energieagence S.A.
- EnergyConsult (Glober & Partners Consulting S.àr.l.)
- Entente des Hôpitaux Luxembourgeois A.s.b.l.
- Entreprise de constructions Claude Jans S.A.
- Entreprise des Postes et Télécommunications
- Ernst & Young Luxembourg S.A.
- Etilux S.A.
- Etudes et Formation S.A.
- EUROCONTROL Institute of Air Navigation Services
- Eurogroup Consulting Luxembourg S.A.
- European Society for Certification of Management Systems (ESCEM) A.s.b.l.
- Euro-Quality System International
- Faculté de Droit, d'Economie et de Finance de l'Université du Luxembourg
- Fedil - Business Federation Luxembourg
- Ferroknepper Buderus S.A.
- Fiducie consult S.àr.l.
- Floriane MAFFEI - A.C.F.
- Fondation Caritas Luxembourg
- Fortis Assurance Luxembourg
- G4S Security Services S.A.
- GABBANA S.àr.l.
- Gemba Solutions S.àr.l.
- Geolux 3.14 S.A.
- Georges & Theis Architectes Associés S.àr.l.
- Global Facilities S.A.
- Goblet Lavandier & Associés Ingénieurs-Conseils S.A.
- Goeres Horlogerie
- Goldenum
- Goodyear S.A.
- Gottschol Alcuilux S.A.
- Groupe Sales-Lentz
- Guardian Automotive Europe
- Haute Ecole Robert Schuman
- Health Systems S.A.
- HELA
- Hôpital Intercommunal de Steinfort
- Hôpital Kirchberg
- Horsch Entsorgung S.àr.l.
- Hospice Civil de la Ville de Remich
- Hôtel Ibis Luxembourg Sud
- Hôtel le Royal
- Hôtel Parc Belair S.àr.l.
- Husky Injection Molding Systems S.A.
- Hydro Aluminium Clervaux
- IEE- International Electronics and Engineering S.A.
- IFSB- Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment S.A.

IMAtec S.àr.l.
Imprimerie Centrale S.A.
INFPC- Institut National pour le Développement de la Formation Professionnelle Continue
ING Luxembourg
IT Works S.A.
JFA & ARPEGIA Conseil
J. Lamesch Exploitation S.A.
Katcon
KBL European Private Bankers
Key Job S.A.
Kids Care Solutions
Kyoci Capital (SOPARFI)
Laboratoire de rétrovirologie
Laboratoire Luxembourgeois de Contrôle Sanitaire (LLuCS)
Laboratoire National de Santé- Laboratoire d'Hygiène du Milieu et de Surveillance Biologique
Laboratoires d'Analyses Médicales Ketterthill
Laboratoires Réunis de Junglinster
La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances S.A.
La Rioja S.A.
LC Luxcontrol A.s.b.l.
LeasePlan Luxembourg S.A.
Legitech S.àr.l.
Les Domaines de Vinsmoselle
LuxairTours S.A.
Luxconsult S.A.
Luxcontrol S.A.
Luxcore S.A.
Lux-Development
Luxembourg Air Rescue A.s.b.l.
Luxinnovation GIE
Luxlait Association Agricole
LuxPET AG/S.A.
Luxplan S.A.
Lux TP S.A.
LuxTrust S.A.
Marc Weiler Design
Mediation S.A.
Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
Metalica S.A.
Methods S.A.
Met-Lux S.A.
Milestone Consulting Engineers S.àr.l.
Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
Ministère des Classes moyennes et du Tourisme
Moog Hydrolux S.àr.l.
Morganite Luxembourg S.A.
Motorway Luxembourg S.A.
m)))pool consulting S.àr.l.
Muller et Fils S.àr.l.
Muller & Wegener S.àr.l.
NAMSA (Nato Maintenance and Supply Agency)

NIMAX S.A.
NOVAPRINT S.A.
Novelis Luxembourg S.A.
Oeko-Service Luxembourg S.A.
Oerlikon Balzers Coating Luxembourg S.àr.l.
Office de Contrôle des Matériaux et de l'Environnement
ONET Luxembourg S.àr.l.
OpEx Management S.àr.l.
OST Fenster S.àr.l.
Panalpina Luxembourg S.A.
Paul Wagner et Fils S.A.
Paul Wurth S.A.
Perrard S.A.
Pharmacie Ginkgo
Phoenix Contact S.àr.l.
Polaris Architects
POLYGONE S.àr.l.
Portmann-Lux
Prefalux S.A.
PricewaterhouseCoopers
Procap Wiltz S.A.
PROgroup
PROPHAC S.àr.l.
Publiest
Randstad Interim S.A.
Raval Europe S.A.
RBC DEXIA Investor Services Bank
Rehazenter Luxembourg
RHM Consultants
RMS.LU S.A
Rotarex S.A.
Rowlands International
Saint-Gobain Abrasives S.A.
Sanichaufer S.àr.l.
Scania Luxembourg S.A.
SD WORX S.A.
Secalt S.A.
Secher Exploitation S.A.
Secolux A.s.b.l.
SecureIT
Securex Luxembourg S.A.
Securybat
Sem S.A.
Serendi S.A.
Service de Santé au Travail Multisectoriel - STM
Service RBS A.s.b.l
SERVIOR - Etablissement Public C.F.S.P.A
SES ASTRA TechCom S.A.
S.F.E.I.R. Bénélux S.A.
Shell Distribution Benelux
Sideref S.àr.l.
Siemens S.A. Luxembourg
Skytation
SMART AIR S.A.
SM Concept Paysage
SNCH-Société Nationale de Certification et d'Homologation S.àr.l.
SNCT -Société Nationale de Contrôle Technique S.àr.l.

Société Générale Securities Services
Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois
Socotec asbl
Sources Rosport S.A.
SQS - Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management
Staff interim S.A.
STATEC
Stëftung Hëllef Doheem - Secher Doheem
Streff S.àr.l.
Swiss Life (Luxembourg) S.A.
Systemat Luxembourg S.A.
Tarkett GDL S.A.
Tempo-Team Luxembourg S.A.
Textilcord Steinfort S.A.
ThyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg S.àr.l.
TMH S.A.

Tns Ilres
TNT Express (Luxembourg) S.A.
Toiture du Nord S.A.
Total Luxembourg S.A.
Tower Training & Consulting S.àr.l.
Tralux S.àr.l.
Trans@ S.àr.l.
Tricentenaire A.s.b.l
TTI Europe S.A.
Tycon S.A.
Up Trace
Vectis PSF S.A.
ViaVerbia S.àr.l.
Viking S.A.
West Air Luxembourg
Wood Optic Diffusion S.A.
WYNCONSEIL
Zithaklinik

LA NORME ISO 14001

ILNAS

La certification selon ISO 14001 atteste qu'une entreprise a mis en place un **Système de Management Environnemental (SME)**. Ce SME assure que l'entreprise a mis en œuvre une politique et des objectifs environnementaux, dans le but de maîtriser les impacts environnementaux de ses activités, de ses services et de ses produits et d'améliorer ses performances environnementales. Il garantit également sa conformité aux exigences légales et réglementaires. **Dernière évolution de la norme: 2004**

Alcuilux Desox S.A.
Ampacet Europe S.A.
ArcelorMittal Belval & Differdange
ArcelorMittal Bettembourg S.A.
ArcelorMittal Bissen S.A.
ArcelorMittal Dudelange
ArcelorMittal Rodange & Schifflange
ArcelorMittal - Stainless Service Luxembourg S.A.
Artelis SA
Cargolux Airlines International S.A.
Catalyst Recovery Europe S.A.
CBL S.A.
Ceratizit S.A.
Chemolux - Mc Bride
Cimalux S.A.
Circuit Foil Luxembourg
COMCO MCS S.A.
Compagnie de Construction - CDC S.àr.l. & Cie Secs
Delek Luxembourg S.àr.l.
DELPHI Customer Technology Centre Luxembourg
DHL Express (Luxembourg) S.A.

DHL Global Forwarding (Luxembourg) S.A.
Dometic
Elth S.A.
Entreprise de Montage Jacques STREFF S.àr.l.
Eurovia Travaux Ferroviaires Luxembourg S.A.
Express Services S.A.
Faurecia AST Luxembourg SA
Goodyear S.A.
Guardian Automotive Europe
Harsco Multiserv S.A.
Hôtel Ibis Luxembourg Sud
Hôtel Parc Belair S.àr.l.
Hydro Aluminium Clervaux
IEE- International Electronics and Engineering S.A.
John Zink International
Klein Lux S.A.
LC Luxcontrol A.s.b.l.
Luxcontrol S.A.
Lyreco S.A.
Mercedes-Benz Luxembourg S.A.
Novelis Luxembourg S.A.

NRG Luxembourg Sàrl - Nashuatec
Oeko-Service Luxembourg S.A.
ONET Luxembourg S.àr.l.
Panalpina Luxembourg S.A.
Paul Wurth S.A.
ProfilArbed Distribution Luxembourg S.A.
Raval Europe S.A.
Recylux
S.A. du Train à Laminés Marchands d'Esch-Schifflange TLM
Saint-Gobain Abrasives S.A.
Shell Distribution Benelux
Solufer
Sources Rosport S.A.
Streff S.àr.l.- Centre d'archivage et de destruction d'archives
Streff- Entreprise de Montage
Tarkett GDL S.A.
Technofibres S.A.
TMH S.A.
TMS S.A.
TNT Express (Luxembourg) S.A.
Tralux S.àr.l.
Twinerg -Centrale TGV d'Esch-sur-Alzette
Tycon S.A.
UBS (Luxembourg) S.A.
Warehouses Service Agency W.S.A. S.àr.l.

LA SPÉCIFICATION OHSAS 18001

La spécification OHSAS 18001 permet d'évaluer et de certifier le **système de management de la santé et de la sécurité au travail.**

3P-Automation S.A.
AB SERVICES
Adecco Luxembourg
ArcelorMittal Belval & Differdange
ArcelorMittal Dommeldange S.àr.l.
ArcelorMittal Dudelange
ArcelorMittal Rodange & Schifflange
ArcelorMittal - Stainless Service Luxembourg S.A.
Arthur Welter Transports S.àr.l.
CBL S.A.
Chemolux - Mc Bride
Compagnie de Construction - CDC S.àr.l. & Cie Secs
Delek Luxembourg Sàrl
Eurovia Travaux Ferroviaires Luxembourg S.A.
GNT-Lux S.A.
Goodyear S.A.
Harsco Multiserv S.A.
IEE- International Electronics and Engineering S.A.

J. Lamesch Exploitation S.A.
John Zink International
Klein Lux SA
LC Luxcontrol A.s.b.l.
Luxcontrol SA
Novelis Luxembourg SA
Raval Europe SA
Saint-Gobain Abrasives SA
Schroeder & Associés
Shell Distribution Benelux
S.I.D.E.C- Syndicat Intercommunal pour la Gestion des Déchets
Solelec SA
Solufer
Staff interim SA
Streff S.àr.l.- Centre d'archivage et de destruction d'archives
Tarkett GDL S.A.
Technofibres s.a
TNT Express (Luxembourg) SA
Tomorrow's Technologies SA
Twinerg -Centrale TGV d'Esch-sur-Alzette
Tycon S.A.

LA NORME ISO 22000

La norme ISO 22000 est une norme internationale relative à la **sécurité des produits alimentaires**.

Arthur Welter Transports S.àr.l.
Les Domaines de Vinsmoselle
Luxlait Association Agricole
LuxPET AG/S.A.
Motorway Luxembourg S.A.
Nouvelle Luxlait Produits S.àr.l.

LA NORME ISO/TS 16949

La norme ISO/TS 16949 est le référentiel international traitant de la **démarche qualité dans le milieu automobile**.

Accumalux S.A.
ArcelorMittal Bettembourg S.A.
ArcelorMittal Rodange & Schifflange
Dometic
Elth S.A.
Faurecia AST Luxembourg S.A.
Goodyear S.A.
Guardian Automotive Europe
IEE- International Electronics and Engineering S.A.

Katcon	Rotarex S.A.
Ludec - Luxembourg Décolletage S.àr.l.	Technofibres S.A.
Raval Europe S.A.	

LA NORME ISO/CEI 20000

La norme ISO/CEI 20000 est relative aux systèmes de **management des services informatiques.**

Clearstream Services	ebrc (e-Business & Resilience Centre)

LA NORME ISO 27001

La norme ISO 27001 fournit les exigences pour la mise en place de **systèmes de management de la sécurité de l'information.**

Codasystem Benelux S.A.	Loterie Nationale
ebrc (e-Business & Resilience Centre)	

LA NORME ISO/CEI 17020

La norme ISO/CEI 17020 définit les critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

Administration des Services Vétérinaires	Secolux A.s.b.l.
AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.	Société Nationale de Contrôle Technique
LC Luxcontrol A.s.b.l.	Socotec A.s.b.l.

LA NORME ISO/CEI 17021

L'ISO/CEI 17021:2006, **Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management,** définit des exigences rigoureuses pour la compétence et l'impartialité des organismes qui proposent l'audit et la certification, notamment selon des normes ISO 9001:2000 (management de la qualité) et ISO 14001:2004 (management environnemental).

ESCEM - European Society for Certification of Management Systems A.s.b.l.
LQMS Luxembourg S.àr.l.
SNCH - Société Nationale de Certification et d'Homologation S.àr.l.

LA NORME ISO/CEI 17025

La norme ISO/CEI 17025 définit les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

Administration de la gestion de l'eau	Laboratoire de référence de l'OTAN – NAMSA
AIB-Vinçotte Luxembourg A.s.b.l.	Laboratoire Luxcontrol S.A.
Cargolux Airlines International S.A. - Calibration Laboratory	Laboratoire Luxembourgeois de Contrôle Sanitaire (LLuCS)
Creos Luxembourg	Laboratoire National de Santé - Division de Bactériologie-Parasitologie
CRP Henri Tudor - AMS - Department Advanced Materials and Structures	Laboratoire National de Santé - Division du Contrôle des Denrées Alimentaires
Goodyear - Technical Center Luxembourg	Laboratoire National de Santé- Laboratoire d'Hygiène du Milieu et de Surveillance Biologique
Heintz van Landewyck S.àr.l.	Laboratoires d'analyse de l'eau du SEBES
Laboratoire de la Division de la Radioprotection	Luxcontrol A.s.b.l.
Laboratoire de Médecine Vétérinaire de l'Etat	

LA NORME ISO 15189

La norme ISO 15189 définit les exigences particulières concernant la qualité et la compétence des laboratoires d'analyses de biologie médicale. **Il s'agit d'une norme d'accréditation.**

CHL - Laboratoire de procréation médicalement assistée	Laboratoires d'Analyses Médicales Ketterthill
Hôpital Kirchberg - Laboratoire clinique	Laboratoires Réunis de Junglinster
Laboratoire de Spermiologie de la Clinique Dr. E. Bohler	

LA NORME EN 45011

La norme EN 45011 définit les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits. **Il s'agit d'une norme d'accréditation**.

Administration des Ponts et Chaussées - Laboratoire	LQMS Luxembourg S.àr.l.
Luxcontrol A.s.b.l.	Société Nationale de Certification et d'Homologation S.àr.l.

ÉDITION
Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l.
Technoport Schlassgoart
66, rue de Luxembourg
L-4221 Esch-sur-Alzette
Tél. (+352) 54 55 80-580
Fax: (+352) 54 55 80-581
e-mail: info@mlq.lu
www.mlq.lu

Tirage : 2.000 exemplaires.

Tous droits réservés. Toute reproduction ou traduction, intégrale ou partielle, est strictement interdite sans l'autorisation écrite délivrée au préalable par le Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité A.s.b.l. Conformément aux dispositions régissant la propriété intellectuelle, toute reproduction intégrale ou partielle doit obligatoirement indiquer le nom de l'auteur et la source du texte reproduit.

ERFOLGSAKADEMIE®
DENK[HOUSE]
by COPLANING

Trainings für Handwerksunternehmen.
Aus der Praxis für die Praxis.

Die Praxis-Trainings der Erfolgsakademie DENK[HOUSE] by COPLANING geben Ihnen den direkten Steilpass zu mehr Erfolg.
Garantiert!

STEIGEN SIE AUF IN DIE
HANDWERKER
CHAMPIONSLEAGUE!

PRAXIS-TRAININGS
FÜR HANDWERKSUNTERNEHMEN

1 ERFOLGSTRAININGS
2 MITARBEITERTRAININGS
3 VERKAUFSTRAININGS
4 MONTAGETRAININGS

Alle Trainingstermine finden Sie stets aktuell auf **www.denkhouse.com**

Erfahren auch Sie, wie Kundenbegeisterung funktioniert!

Günter Schmitz
Erfolgstrainer & Unternehmer

INFOS UND ANMELDUNG: DENK[HOUSE] by COPLANING S.àr.l.
1, rue Nicolas Glesener • L-6131 Junglinster (Lux.) • 72 72 12 - 861 • erfolg@denkhouse.com

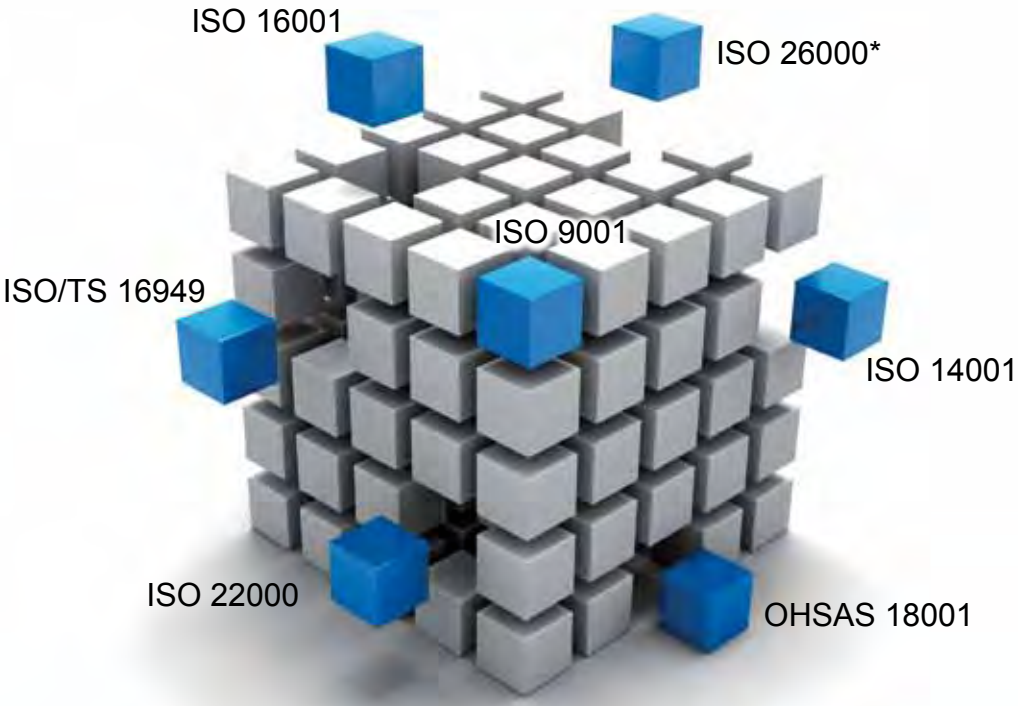
www.denkhouse.com

ESCEM

Organisme de certification

Qualité ☑
Hygiène ☑
Sécurité ☑
Environnement ☑

METTEZ EN AVANT VOTRE COMPÉTITIVITÉ EN ALLANT AU-DELÀ DES EXIGENCES NORMATIVES



**Evaluation de votre responsabilité sociétale*

Certificat TÜVRheinland®
Certificat ESCEM

ESCEM ASBL
www.escem.com

1, avenue des Terres Rouges ■ L-4330 Esch-sur-Alzette ■ Tél.: (+352) 26 53 11 49 ■ Email: info@escem.com